

Ověřovací doložka

k datové zprávě

podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon")

1. ODDÍL - Záznam o konverzi

Pořadové číslo konverze: 86353003-29889-160622134444

Název organizace: Ministerstvo financí

Jméno a příjmení: Dušánková Jana Ing.

Datum: 22.6.2016 13:44:19

2. ODDÍL - Údaje o konvertovaném dokumentu

Výstup odpovídá vstupu: ANO ☒ NE ☐

Počet listů: 117

Zajišťovací prvek:

3. ODDÍL - Poznámky

22.06.2016

Datum vyhotovení

25 5400 Clb 5400 vzor č. 1

Ing. Jana
Dušánková

Digitálně podepsal Ing. Jana Dušánková
DN: c=CZ, cn=Ing. Jana Dušánková,
o=Česká republika - Ministerstvo
financí, ou=10220, ou=Letenská 15,
118 10 PRAHA 1, ou=Ministerstvo
financí, serialNumber=ICA -
10369986
Datum: 2016.06.22 13:46:30 +02'00'

Elektronický podpis

Číslo Smlouvy MF
9009/030/2016

Toto číslo uvádějte při fakturaci

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU IISSP

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo financí

se sídlem: Letenská 15, 118 10 Praha 1

IČ: 00006947

DIČ: CZ00006947

bank. spojení: Česká národní banka, č. účtu: 3328001/0710

jejímž jménem jedná: Dipl.-Ing. Miroslav Hejna, náměstek pro řízení sekce ICT

ID datové schránky: xzeaaav

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

číslo smlouvy *Objednatele*: 9009/030/2016

a

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.

se sídlem: Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4

zastoupena: Ing. Emil Fitoš, jednatel

IČ: 44851391

DIČ: CZ44851391

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 8954

bank. spojení: UniCredit Bank Czech Republic a.s., pobočka Praha, č. účtu: 1001885001/2700

(dále jen „**Poskytovatel**“)

ID datové schránky: bfkz8d2

číslo smlouvy *Poskytovatele*: D1583SD1224

uzavřely dnešního dne tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“).

Obsah:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
2. ÚČEL SMLOUVY	3
3. PŘEDMĚT SMLOUVY	4
4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ.....	5
5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	6
6. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ	10
7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ PLNĚNÍ	10
8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	11
9. ZDROJOVÝ KÓD	12
10. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA	13
11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY	15
12. OPČNÍ PRÁVO	15
13. OCHRANA INFORMACÍ	16
14. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST	18
15. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE	19
16. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY	20
17. NÁHRADA ŠKODY	21
18. SANKCE.....	21
19. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY	22
20. ŘEŠENÍ SPORŮ	24
21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	25

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je ústředním orgánem státní správy,
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
- 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“), a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

1.3 Objednatel oznámil dne 23. 12. 2014 předběžným oznámením svůj úmysl zadat veřejnou zakázku v zadávacím řízení s názvem „Podpora a servis Integrovaného informačního systému Státní pokladny (IISSP)“ (dále jen „Veřejná zakázka“) podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“) v otevřeném řízení. Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 písm. a) ZVZ.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří pevně nesvázanou přílohu Smlouvy jako její [Příloha č. 5](#) (dále jen „Zadávací dokumentace“) a stanovení způsobu a podmínek pro poskytování služeb vymezených v čl. 3 této Smlouvy.
- 2.2 Účelem této Smlouvy je rovněž poskytování služeb vymezených v čl. 3 této Smlouvy po dobu její účinnosti, což je nezbytné z důvodu nutnosti zajištění předpokladů pro výkon činnosti Objednatele – zajištění funkčnosti a provozu systému státní pokladny.
- 2.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

- 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
- 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.
- 2.4 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli ve vztahu k Integrovanému informačnímu systému Státní pokladny" (dále jen „IISSP“) tyto služby:
 - 3.1.1 poskytování služeb pravidelné odborné IT podpory provozu IISSP v rozsahu činností specifikovaném touto Smlouvou (dále jen „**Paušální služby**“);
 - 3.1.2 poskytování služeb odborné IT podpory provozu IISSP, které nejsou poskytovány na pravidelné bázi, ale na základě žádosti Objednatele, v rámci kterých Objednatel mimo jiné předpokládá zadat provedení upgrade modulů SAP na vyšší verzi a migraci IISSP na novou hardwarovou platformu (dále jen „**Objednávané služby**“),(obě dohromady jen „**Služby**“).
- 3.2 Paušální služby a jejich konkrétní rozsah a obsah jsou blíže specifikovány v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy (dále jen „Technická specifikace“) prostřednictvím jednotlivých katalogových listů (dále jen „**katalogové listy**“); tyto Služby budou poskytovány v souladu s procesy podpory produktivního provozu IISSP v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy. Služby budou vykonávány na systémech IISSP a jejich funkcionalitách, které jsou uvedené v [Příloze č. 1](#) Zadávací dokumentace s názvem „Popis architektury Integrovaného informačního systému Státní pokladny“.
 - 3.2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu se závaznými dokumenty obsaženými v tzv. „Provozní dokumentaci IISSP“ (dále jen „Provozní dokumentace“).
 - 3.2.2 Poskytovatel se zavazuje, že v rámci poskytování Paušálních služeb zajistí, aby funkcionalita systému IISSP byla v souladu s Provozní dokumentací.
 - 3.2.3 Provozní dokumentace ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy tvoří na datovém nosiči [Přílohu č. 8](#) této Smlouvy jako její pevně nespojená příloha; případná aktualizace Provozní dokumentace oznámená v budoucnu Objednatelům Poskytovateli bude mít přednost před zněním uvedeným v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy.
 - 3.2.4 Smluvní strany výslovně uvádějí, že dojde-li na základě poskytnutí Objednávaných služeb k rozšíření rozsahu IISSP, vztahuje se poskytování Paušálních služeb i na takto rozšířenou část IISSP.

- 3.2.5 V případě, porušení povinnosti stanovené v odst. 3.2.1 a 3.2.2 tohoto článku je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle čl. 18 odst. 18.3. a to za každý i započatý kalendářní měsíc.
- 3.3 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Plnění Poskytovatelem v rozsahu, který je stanoven v této Smlouvě, a který může být blíže vymezen v Objednávce ve smyslu této Smlouvy.
- 3.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, prostřednictvím realizačního týmu uvedeného v [Příloze č. 2](#), nebo s využitím subdodavatelů uvedených v [Příloze č. 4](#) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného subdodavateli, nebo změna experta v realizačním týmu dle [Přílohy č. 2](#) musí být předem písemně schválena Objednatel, ledaže by plnění původně svěřené subdodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb jinou osobou má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.
- 3.6 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatel veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely řádného provázání Služeb s dalšími informačními systémy užívanými, provozovanými Objednatel. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Služeb podle této Smlouvy a že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá užívací práva dle čl. 10 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá užívací práva k plněním dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaných Služeb (dále jen „Software“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy, a to po celou dobu její účinnosti, tj. ode dne jejího nabytí účinnosti po dobu 27 měsíců.
- 4.2 Objednávané Služby budou Poskytovatelem poskytnuty jen v případě, že k tomu Objednatel Poskytovatele písemně vyzve v souladu s touto Smlouvou. Objednatel je oprávněn požadovat realizaci těchto Služeb po celou dobu trvání účinnosti této Smlouvy.
- 4.3 Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Objednatele, případně jiné místo určené Objednatel.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem, pokud to jeho povaha dle této Smlouvy umožňuje a Objednatel s tímto vysloví souhlas. Objednatel se zavazuje poskytnutí tohoto souhlasu bezdůvodně neodepřít.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Objednávání Služeb

- 5.1 Paušální služby, poskytované ode dne účinnosti této Smlouvy a dále po celou dobu její účinnosti, jsou vymezeny v [Příloze č. 1](#) – Technická specifikace služeb. Objednáváné služby, poskytované v případě potřeby na základě požadavku v systému Service Desk či na základě písemné objednávky Objednatele (jde o požadavek na změnu (RFC) – ve smyslu [Přílohy č. 6](#) této Smlouvy, dále jen „Objednávka“), jsou vymezeny rovněž v [Příloze č. 1](#) – Technická specifikace služeb.
- 5.2 Objednáváné služby jsou objednávány dle následujícího postupu:
- 5.2.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou Objednávky objednat u Poskytovatele plnění Objednáváných služeb a Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:
- 5.2.1.1 konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je objednáváno;
- 5.2.1.2 požadovaný termín dodání plnění;
- 5.2.1.3 Objednatelem předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů, dle pozic požadovaných pracovníků).
- 5.3 V reakci na přijatou Objednávku Objednatele je Poskytovatel povinen do 5 pracovních dnů doručit Objednateli návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „Specifikace“).
- Pokud Poskytovatel ve zmiňované lhůtě 5 pracovních dnů sdělí Objednateli vady ve vymezení Objednávky bránící Poskytovateli Specifikaci vypracovat, Objednatel je oprávněn Poskytovatelem specifikované vady Objednávky odstranit a Objednávku opětovně předložit. Neodstraní-li Objednatel vady v Objednávce, Poskytovatel opětovně bez zbytečného odkladu vyzve Objednatele k odstranění těchto vad.
- Pakliže Objednatel na Objednávce v původní podobě trvá a Objednávka je v souladu se Smlouvou a platnými právními předpisy, je Poskytovatel povinen tuto Objednávku přijmout do 3 dnů od oznámení této skutečnosti Objednatelem a do 5 pracovních dnů doručit Objednateli Specifikaci. Pokud Objednávku Poskytovatel nepřijme, zavazuje se Objednateli nahradit náklady, které vznikly v souvislosti s náhradním obstaráním Objednávky, které si Objednatel zajistil sám či prostřednictvím třetích osob.
- 5.4 Specifikace musí přinejmenším obsahovat:
- 5.4.1 dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií obsažených v [Příloze č. 1](#) Smlouvy nebo v případě jejich absence akceptačních kritérií stanovených Poskytovatelem (odpovídá-li to povaze plnění); alternativně může být ve Specifikaci uvedeno, že tato část Specifikace bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění ve stanovené lhůtě za součinnosti obou stran,

- příčemž finální podrobný popis realizace plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen Objednatelem, pokud Objednatel s tímto postupem souhlasil;
- 5.4.2 požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci plnění;
- 5.4.3 dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění definující přinejmenším termín nasazení dílčího plnění na testovací systém a nejzazší termín nasazení na produkční systém; harmonogram musí respektovat v Objednávce určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost ve Specifikaci dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný;
- 5.4.4 vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;
- 5.4.5 konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů, dle pozic požadovaných pracovníků); stanovená cena musí respektovat v Objednávce stanovený rozsah pracnosti, ledaže by tento rozsah byl nepřiměřeně nízký a Poskytovatel tuto skutečnost v příslušné Specifikaci dostatečně odůvodní s návrhem nejnižšího rozsahu pracnosti, v rámci kterého je realizace plnění proveditelná.
- 5.5 V případě, že Objednatel souhlasí s navrženou Specifikací, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na této Objednávce ve lhůtě dle příslušné Specifikace. Je-li Specifikace odsouhlasena po předpokládaném termínu zahájení prací, dojde k zahájení prací bezodkladně po odsouhlasení Specifikace.
- 5.6 Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Specifikaci odmítnout, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. Specifikace je odsouhlasena okamžikem prokazatelného odsouhlasení ze strany Objednatele. Objednatel je oprávněn písemně uvést, že v případě, že se ke Specifikaci navržené Poskytovatelem na základě Objednávky nevyjádří do uplynutí určité lhůty, považuje se Specifikace za odsouhlasenou. Neuvede-li tuto informaci, považuje se Specifikace za odsouhlasenou až okamžikem odsouhlasení ze strany Objednatele.
- 5.7 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Specifikace, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 5.3 této Smlouvy.
- 5.8 Poskytovatel je během realizace objednávky povinen odpovídajícím způsobem upravit stávající Provozní dokumentaci či vytvořit dokumentaci novou, pokud není v Objednávce uvedeno jinak.
- 5.9 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakoukoliv Objednávku nebo požadavek vznesený Objednatelem v souladu s touto Smlouvou.

- 5.10 Na proces objednávání Objednávaných služeb se přiměřeně použijí ustanovení dokumentů procesů podpory produktivního provozu IISSP v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy.

Poskytování Služeb

- 5.11 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem za účelem plynulého a řádného poskytování Služeb Poskytovatelem. Cena za tuto součinnost je součástí ceny za poskytnutí Služeb ve smyslu této Smlouvy.
- 5.12 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.12.1 poskytovat Služby v souladu s doporučeními Objednatele a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě tak, aby plnění poskytované dle Smlouvy v maximálním možném rozsahu vyhovovalo potřebám Objednatele, o nichž byl Poskytovatel Objednatelem písemně informován; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností podle této Smlouvy poskytovat řádně a včas Služby bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší 5 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
 - 5.12.2 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“) jakožto součástí katalogových listů v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy a/nebo prostřednictvím závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby či dílčí Služby v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
 - 5.12.3 za použití reportingového systému Service Desku spravovaného Objednatelem ve smyslu odst. 15.5 této Smlouvy vypracovávat a Objednateli doručovat přehledné a kompletní výkazy a výsledky poskytování Služeb (dále jen „Reporty“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu SLA definováno, zda splňuje Specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období, kterým je kalendářní měsíc (dále jen „Vyhodnocovací období“), přičemž budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovací období;
 - 5.12.4 zajistit aktualizaci příslušné provozní dokumentace IISSP dle uskutečněných dílčích změn v Software, a to nejpozději v den akceptace ve smyslu článku 7. takové změny a její implementace do produkčního prostředí Objednatele;
 - 5.12.5 na své náklady a s péčí řádného hospodáře řádně podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovateli byly poskytnuty v souvislosti s plněním dle této Smlouvy;
 - 5.12.6 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky Služeb, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;

- 5.12.7 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 5.12.8 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 5.12.9 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
- 5.12.10 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „bestpractice“;
- 5.12.11 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 5.12.12 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle [Přílohy č. 2](#) této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka dodatečně schváleného Objednatelem. Poskytovatel je oprávněn změnit členy realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
- 5.12.13 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
- 5.12.14 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 5.12.15 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
- 5.12.16 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 5.12.17 poskytovat Služby v souladu s dokumentem „Řízení podpory produktivního provozu“, jež tvoří [Přílohu č. 7](#) této Smlouvy.
- 5.13 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 5.14 Objednatel je po dobu účinnosti této Smlouvy oprávněn kontrolovat, zda jsou Služby poskytovány v souladu se Smlouvou, a to i prostřednictvím třetích osob.
- 5.15 Poskytovatel se dále zavazuje udržívat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Plnění pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší

než 100.000.000,- Kč (slovy: jedno sto miliónů korun) za rok. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

6. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 6.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb.
- 6.2 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.

7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ PLNĚNÍ

7.1 Předání a převzetí dokumentů:

- 7.1.1 Dokumenty, které mají být vypracovány Poskytovatelem na základě této Smlouvy nebo Objednávky a které se poskytují Objednateli jako součást poskytování Služeb, budou nejdříve předloženy Objednateli ve formě návrhu k posouzení (dále jen „Návrh“). Součástí návrhu k posouzení Návrhu bude i Objednatelům odsouhlasená Specifikace ve smyslu článku 5.3.
- 7.1.2 Poskytovatel se zavazuje předat první verzi Návrhu Objednateli k akceptaci ve lhůtě určené Objednatel, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. Objednatel je oprávněn ve lhůtě 10 dnů od doručení příslušného dokumentu písemně předložit Poskytovateli své připomínky k Návrhu. Po diskusi o těchto připomínkách upraví Poskytovatel příslušný Návrh v souladu s dohodnutými změnami a se zapracováním těchto dohodnutých změn jej předá Objednateli.
- 7.1.3 V případě, že Poskytovatel nemá k připomínkám k Návrhu výhrady, považují se za převzaté okamžiku doručení jejich konečné verze Objednateli. V případě výhrad ze strany Poskytovatele, je Objednatel oprávněn opětovně vrátit tyto dokumenty s připomínkami Poskytovateli ve lhůtě a postupem dle odst. 7.1.2 této Smlouvy.
- 7.1.4 V případě, že Objednatel s Návrhem souhlasí, je povinen toto sdělit Poskytovateli. Odsouhlasením Návrhu dojde k akceptaci Dokumentů podle 7.1.1.
- 7.1.5 V případě, že Objednatel připomínky ve lhůtě uvedené v odst. 7.1.2 této Smlouvy nepředloží, má se za to, že s předloženým Návrhem nesouhlasí.

7.2 Předání a převzetí ostatních plnění dle této Smlouvy:

- 7.2.1 V případě, že součástí poskytování plnění Poskytovatelem dle této Smlouvy je plnění, které podléhá akceptaci Objednatel v souladu s [Přílohou č. 1](#) nebo Objednávku, musí dojít k akceptaci tohoto plnění a k podpisu předávacích protokolů v souladu s [Přílohou č. 1](#) této Smlouvy, není-li výslovně uvedeno jinak. Detailní kritéria akceptace a vymezení plnění, která podléhají akceptaci Objednatel, jsou uvedena v [Příloze č. 1](#), případně v Objednávce. Jestliže plnění nebo jeho jednotlivé části splní kritéria akceptačního řízení, považuje se za řádně ukončené a Objednatel je povinen jej převzít. Akceptační procedury

zahrnují porovnání skutečných vlastností plnění se závaznou specifikací předmětu plnění dle této Smlouvy nebo Objednávky.

- 7.3 Při převzetí plnění nebo kterékoliv jeho části v souladu s tímto článkem je Objednatel povinen podepsat potvrzení o přijetí plnění nebo dané části a Objednatel i Poskytovatel se zavazují podepsat příslušný předávací protokol (dílní předávací protokoly), tj. potvrzení o předání a přijetí (převzetí) plnění nebo jeho určité části.

8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Určení ceny

- 8.1 Cena Služeb, tj. cena za poskytnutí Služeb je tvořena cenou za Paušální služby a cenou za Objednávané služby.
- 8.2 **Cena za Paušální služby** je v [Příloze č. 1](#) Smlouvy stanovena jako paušální měsíční částka za poskytování Paušálních služeb dle příslušných katalogových listů. V případě, kdy by Paušální služby byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc jejich poskytování. Cena za Paušální služby se platí po skončení příslušného kalendářního měsíce.
- 8.3 **Cena za Objednávané služby** vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech (nebo jeho částech, přičemž 1 člověkodenní = 8 hodin práce) a příslušné sazby za toto plnění stanovené v [Příloze č. 1](#) Smlouvy. Celkový objem člověkodnů stanovený v [Příloze č. 1](#) po dobu platnosti smlouvy je nepřekročitelný.
- 8.4 Smluvní strany se dále dohodly, že cena Služeb za celou dobu účinnosti Smlouvy nepřevyší 84 491 000,00 Kč (slovy: osmdesát čtyři milionů čtyři sta devadesát jedna tisíc korun českých) bez DPH. Jedná se o cenu maximální a nepřekročitelnou.

Hrazení ceny za Služby

- 8.5 Cena za Objednávané služby a za Paušální služby se platí po skončení příslušného kalendářního měsíce.
- 8.6 Cena za Služby bude Objednatel Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu (faktury) následovně:
- 8.6.1 Poskytovatel předloží v době do 15 dnů od ukončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány, Objednateli seznam, který bude obsahovat:
- 8.6.1.1 seznam Paušálních služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci;
- 8.6.1.2 seznam Objednávaných služeb akceptovaných v daném kalendářním měsíci, přičemž je nutné vymezit seznam rolí a počet poskytnutých člověkodnů (nebo jiných jednotek) v daném kalendářním měsíci a uvést označení příslušných objednávek; a
- 8.6.1.3 Souhrnnou zprávu o stavu provozní podpory, jejíž struktura je uvedena v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy (dále jen „Souhrnná zpráva

o stavu provozní podpory“) podepsanou odpovědnou osobou za Objednatele.

(seznam bude dále označován jako „Výkaz plnění“).

- 8.6.2 Výkaz plnění bude vyhotoven ve dvou kopiích, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jednu.
- 8.6.3 Poskytovatel je povinen před vystavením faktury zaslat Výkaz plnění k odsouhlasení Objednateli. Objednatel je povinen ve lhůtě 10 dnů přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Výkazu plnění, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 8.6.4 Cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem, přičemž její nedílnou součástí bude Výkaz plnění schválený Objednatelem.
- 8.7 Splatnost fakturovaných částek je stanovena na 30dní od doručení faktury Objednateli, tj. od doručení řádně vystavené faktury se všemi náležitostmi stanovenými právními předpisy a touto Smlouvou. Poskytovatel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V roce, v němž je uskutečňováno předmětné plnění, musí být faktura týkající se tohoto plnění doručena Objednateli nejpozději do 15. 12., nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak (netýká se plnění posledního měsíce v kalendářním roce).
- 8.8 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura za Služby bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu dle čl. 8.6 této Smlouvy.
- 8.9 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel povinen vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 8.10 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený v záhlaví této smlouvy. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odeslání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

9. ZDROJOVÝ KÓD

- 9.1 Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „autorský zákon“). Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktualizované vývojové prostředí IISPP do sedmi (7) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.

- 9.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 9.1 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „změna zdrojového kódu“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 9.3 Objednatel v rámci své součinnosti poskytne Poskytovateli s přiměřeným použitím ostatních ustanovení článku 9 této Smlouvy do sedmi (7) dnů od uzavření této Smlouvy prostřednictvím vývojového prostředí IISPP aktuální dokumentované zdrojové kódy ke všem součástem Software, jejichž poskytnutí Poskytovateli je nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy, jež je Objednatel oprávněn upravovat a měnit prostřednictvím třetích osob, a které je oprávněn poskytnout třetím osobám. Poskytovatel není oprávněn poskytovat zdrojové kódy poskytnuté Objednatelům v rámci součinnosti dle tohoto ustanovení třetím osobám, které nejsou subdodavateli.

10. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 10.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 10.2 Vzhledem k tomu, že součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, kterým může vzniknout autorské právo ve smyslu autorského zákona, je k těmto součástem plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje, že na Objednatele převede oprávnění k výkonu majetkových práv v souladu s § 58 odst. 1 autorského zákona ke všem součástem plnění, ke kterému je Poskytovatel podle této Smlouvy povinen. Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.
- 10.4 Pakliže pro povahu autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se

zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu užívat toto autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném územním rozsahu v rámci resortu Ministerstva financí ČR a pro dotčené subjekty veřejné správy, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

- 10.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.
- 10.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 10.3 a 10.4 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti plnění, které příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti plnění.
- 10.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena Služeb dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 10.9 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.

- 10.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 10.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Službu, při jejichž dodání došlo k vytvoření autorského díla.
- 10.12 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Software či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit ve spolupráci s Objednatelem na vlastní náklady náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 11.1 Každá ze smluvních stran bezodkladně po podpisu Smlouvy jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním podle této Smlouvy. Není-li oprávněná osoba jmenována postupem podle první věty čl. 11.1, smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním podle této Smlouvy budou zastupovat oprávněné osoby uvedené v [Příloze č. 3](#).
- 11.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci objednávání Služeb, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 11.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 11.4 Jména oprávněných osob Poskytovatele a jejich role jsou uvedeny v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy.
- 11.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu prokazatelně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění. Účinky odstavce 5.12.12 zůstávají zachovány.

12. OPČNÍ PRÁVO

- 12.1 Objednateli je vyhrazeno opční právo ve smyslu § 99 ZVZ na poskytování služeb odborné IT podpory, monitoringu, reportingu, podpory provozu vybraných aplikací, zejména Software a/nebo dalších služeb, a to až na dobu 6 měsíců. Rámcové vymezení služeb odpovídajících opčnímu právu je obsaženo v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy (dle jednotlivých katalogových listů), které bude tvořit

základní předmět plnění veřejné zakázky týkající se opčního práva. Veřejná zakázka týkající se opčního práva bude zadána v jednacím řízení bez uveřejnění ve smyslu ustanovení § 23 odst. 7 písm. b) ZVZ. Objednatel má právo opční právo neuplatnit anebo uplatnit jej jen ve sníženém rozsahu.

13. OCHRANA INFORMACÍ

13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

13.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, na něž se vztahuje povinnost zachovávat mlčenlivost (dále jen „**diskrétní informace**“),

13.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k diskrétním informacím druhé strany.

13.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě diskrétní informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

13.3 Za třetí osoby podle odst. 13.2 této Smlouvy se nepovažují:

13.3.1.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

13.3.1.2 orgány smluvních stran a jejich členové,

13.3.1.3 poradci smluvních stran,

13.3.1.4 ve vztahu k diskrétním informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,

13.3.1.5 ve vztahu k diskrétním informacím Poskytovatele externí Poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální a ty osoby, které jsou v koncernu, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, diskrétní informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění diskrétních informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

13.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit diskrétní informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany diskrétních informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

13.5 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Objednatel zabezpečit splnění všech

- ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 13.6 S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem diskrétní informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít diskrétní informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 13.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za diskrétní implicitně také všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, na které se vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti Objednatele, které jsou označeny jako „Důvěrné“ nebo jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 13.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za diskrétní informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 13.9 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na diskrétnost takového materiálu jeho označením jako „Diskrétní“ alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 13.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 13.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 13.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 13.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo diskrétními informacemi třetí strany,
 - 13.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

- 13.10.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
- 13.10.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné na profilu zadavatele dle odst. 13.11 této Smlouvy.
- 13.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit:
- 13.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
- 13.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a
- 13.11.3 seznam subdodavatelů dodavatele Veřejné zakázky
- 13.11.4a další informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o veřejném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
- 13.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 13.3 této Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla diskrétní informace druhé smluvní strany.
- 13.13 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany diskrétních informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti, celkem však nejvýše 10.000.000,- Kč za celou dobu trvání Smlouvy. Zaplacením smluvní pokuty dle tohoto článku není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinností podle tohoto článku smlouvy.
- 13.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 13 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy po dobu 5 let.
- 13.15 Poskytovatel je povinen ve lhůtě pěti pracovních dnů ode dne podpisu této Smlouvy Objednateli písemně sdělit, které části této Smlouvy včetně jejich příloh představují obchodní tajemství Poskytovatele či případně jiný údaj chráněný dle zvláštních právních předpisů s odůvodněním takového zařazení. Poskytovatel bere na vědomí, že tento postup nelze uplatnit ve vztahu k výši skutečně uhrazené ceny za plnění této Smlouvy a k seznamu subdodavatelů Poskytovatele. Části Smlouvy představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před uveřejněním Smlouvy zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

14. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 14.1 Vzhledem k tomu, že IISSP je prvkem kritické infrastruktury státu, je Poskytovatel, při všech činnostech souvisejících s plněním této Smlouvy, povinen brát na tuto skutečnost zřetel a dodržovat ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou vydávána příslušnými orgány Objednatele.
- 14.2 Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách

spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

15. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 15.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 15.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 15.3 Objednatel se zavazuje zabezpečit přístup do systémů IISSP pro zaměstnance Poskytovatele a třetí osoby podílející se s Poskytovatelem na plnění této Smlouvy tak, aby Poskytovatel mohl poskytovat Služby dle této Smlouvy. Přístup do systémů IISSP se bude řídit procesem a pravidly pro přístup uživatelů do systémů IISSP, který je popsán v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy.
- 15.4 Objednatel vyhrazuje si právo odebrat Poskytovateli přístup k systémům IISSP. O skutečnosti, že dojde k odebrání přístupu zástupců Poskytovatele na systémy IISSP, se Objednatel zavazuje bezodkladně Poskytovatele písemně informovat.
- 15.5 Objednatel se zavazuje zabezpečit provoz systému Service Desk pro správu servisních hlášení.
- 15.6 Objednatel se zavazuje zabezpečit provoz dokumentačního systému pro ukládání Provozní dokumentace a zajistit přístupy do systému pro Poskytovatele v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 15.7 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku 11 této Smlouvy nebo statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených osob.
- 15.8 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě či její účinnosti, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem přes adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, či elektronicky (prostřednictvím datové schránky, e-mailem se zaručeným podpisem). Smluvní strany se výslovně dohodly, že servisní hlášení a Objednávky ve smyslu této Smlouvy lze provádět i prostřednictvím systému Service Desk, čímž je splněn požadavek písemné formy. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy, či prostřednictvím prostředků uvedených podle čl. 11.1. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím faxu nebo e-mailu lze doručit zejména připomínky či výhrady v souladu s ustanoveními čl. 5 této Smlouvy.
- 15.9 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě, nebo v elektronické (digitální) ve formátu, který lze editovat, tj. formátu zpřístupnitelném ze strany Objednatele.

- 15.10 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat. Tato změna se stane účinnou uplynutím 5 dnů od doručení takového oznámení druhé smluvní straně.
- 15.11 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoli důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 15.12 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

16. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 16.1 S ohledem na to, že předmětem Smlouvy je poskytnutí Služeb (Paušálních služeb a Objednávaných služeb), záruční doba činí 24 měsíců a počíná běžet ve vztahu k jednotlivým částem předmětu Smlouvy okamžikem jejich převzetí, které je provedeno Výkazem plnění, tj. potvrzení o předání a přijetí (převzetí) plnění nebo jeho určité části bez výhrad.
- 16.2 Poskytovatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu Smlouvy, a to do patnácti (15) pracovních dnů od prokazatelného nahlášení vady. Ohlášení vad po dobu trvání této Smlouvy i po skončení doby trvání Smlouvy provádí Administrátor vad MF (definovaný v Příloze č. 8) dle pracovního postupu Hlášení a odstraňování vad díla, který je součástí Provozní dokumentace, která tvoří [Přílohu č. 8](#), tj. prostřednictvím systému Service Desk. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí Ohlášení vady e-mailem nebo prostřednictvím Service Desku, dle požadavků stanovených SLA, včetně souvisejících pokut, viz odst. 3.3 Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby - Přílohy č. 1 smlouvy. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- 16.3 V případě prodlení Poskytovatele s plněním práv Objednatele z vad je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle čl. 18 odst. 18.2 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen vady odstranit opravou, opětovným provedením nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy, a to podle volby Objednatele.
- 16.4 Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 16.2 tohoto článku je Objednatel oprávněn uplatnit práva stanovená zákonem nebo podle své volby odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Poskytovateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, smluvní pokutu a náhradu škody.
- 16.5 Poskytovatel v rámci záruky odpovídá za to, že předmět Smlouvy bude v souladu s touto Smlouvou a podmínkami stanovenými právními předpisy. Poskytovatel zejména odpovídá za shodu poskytnutého předmětu Smlouvy a jeho vlastností s provozní dokumentací.

- 16.6 V případě nemožnosti užívání předmětu Smlouvy pro jeho vady dochází k prodloužení záruční doby o dobu od Ohlášení vad Poskytovateli do jejich úplného odstranění.
- 16.7 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí předmětu Smlouvy není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- 16.8 Ustanoveními tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

17. NÁHRADA ŠKODY

- 17.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 17.2 Strany neodpovídají za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 17.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazku druhé smluvní strany, v důsledku porušení závazku druhé smluvní strany, nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku).
- 17.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 17.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v korunách českých, případně v jiné měně platné na území České republiky v okamžiku vzniku škody.
- 17.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta podle článku 17 této Smlouvy, a to bez ohledu na výši uhrazené smluvní pokuty.

18. SANKCE

- 18.1 V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti a nebude poskytovat Služby v souladu s požadavky SLA, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši částky rovnající se rozdílu mezi částkou hrazenou za Vyhodnocovací období a částkou, která by měla být hrazena za období, v níž nebyly poskytovány Služby v souladu s požadavky SLA – viz odst. 3.3 Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby - [Přílohy č. 1 smlouvy](#).

- 18.2 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností (poruší své smluvní povinnosti) z této Smlouvy, na které se nevztahuje SLA a které nejsou jen jednorázového charakteru, náleží Objednateli smluvní pokuta ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.
- 18.3 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti (poruší své smluvní povinnosti), na kterou se nevztahuje SLA a která je jednorázového charakteru (tj. netrvá po určitou dobu), je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
- 18.4 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst.9.3 této Smlouvy týkajících se zákazu předání zdrojového kódu třetím stranám se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000.000,- Kč za každé takovéto porušení povinnosti.
- 18.5 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst. 14.1 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé takovéto porušení povinnosti.
- 18.6 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst. 14.2 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000.000,- Kč za každé takovéto porušení povinnosti.
- 18.7 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 5.12.12 věty první se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý den, kdy není plněna tato povinnost.
- 18.8 V případě porušení čl. 5.12.12 věty poslední, tj. povinnosti Poskytovatele nechat si předchozím písemným souhlasem Objednatele schválit změnu členů realizačního týmu, se Poskytovatele zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 18.9 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 18.10 Povinná smluvní strana se zavazuje zaplatit straně oprávněné smluvní pokutu za porušení, na které se nevztahuje SLA a vzniklou škodu, nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k úhradě.

19. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

- 19.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce 27 měsíců ode dne jejího podpisu, s možností prodloužení její účinnosti až o 6 měsíců v případě využití opčního práva dle čl. 12 této Smlouvy.
- 19.2 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.
- 19.3 Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni tuto Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce. Po dobu výpovědní lhůty trvají všechna práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou založené.

- 19.4 Smluvní strany se dohodly, že smluvní vztah, založený touto Smlouvou, končí v případě, že Objednatel uzavře smlouvu s vítězným uchazečem zadávacího řízení na veřejnou zakázku „Zajištění podpory provozu Integrovaného informačního systému státní pokladny (IISSP) pro období 1. 10. 2015 – 31. 12. 2017“, které bylo uveřejněno ve Věstníku veřejných zakázek dne 12. 5. 2015, evidenční číslo 404517, a to s účinností ke dni uzavření takové smlouvy“.
- 19.5 V případě výpovědi zaniká smluvní vztah založený touto Smlouvou uplynutím 3. měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Poskytovateli.
- 19.6 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 19.6.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek některého Software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
 - 19.6.2 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek některého Software nebo jiného informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
 - 19.6.3 Poskytovatel je v prodlení s plněním povinnosti dle této Smlouvy déle než 30 dní a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
 - 19.6.4 nebude schválena částka ze státního rozpočtu či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce; nebo
 - 19.6.5 dojde k porušení povinnosti ochrany diskrétních informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
 - 19.6.6 je rozhodnuto o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
 - 19.6.7 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
 - 19.6.8 dojde k převedení práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy na jiný subjekt ve smyslu zákona č. 125/2008 Sb.
- 19.7 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takovéto výzvy.
- 19.8 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně nebo dnem uvedeným v oznámení o odstoupení.

- 19.9 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licenci, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy. Ukončením účinnosti této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele provést úkony nezbytné v zájmu naplnění obecně prevenční povinnosti pro předcházení vzniku škod, což bude Objednatelem před uplynutím účinnosti Smlouvy výslovně Poskytovateli sděleno.
- 19.10 Zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto dle této Smlouvy před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

Ukončení poskytování Služeb

- 19.11 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, zavazuje se Poskytovatel vrátit nejpozději v den ukončení účinnosti Smlouvy veškeré podklady a vybavení, které mu byly za účelem poskytování Služeb dle Smlouvy Objednatelem poskytnuty, a to ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení.
- 19.12 Ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy bude provedeno na základě protokolu o ukončení provozní podpory, který společně připraví a podepiší pověřeni zástupci Smluvních stran.
- 19.13 Poskytovatel se zavazuje ke dni ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy odevzdat aktuální provozní dokumentaci k podporovaným aplikacím, která bude obsahovat popis funkcionality aplikací ke dni jejich předání zpět Objednateli.
- 19.14 Ke dni ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy Objednatel zruší veškerá přístupová práva zaměstnanců Poskytovatele k podporovaným aplikacím.
- 19.15 V případě, že dojde na základě příslušného zadávacího řízení k výběru nového poskytovatele služeb v rozsahu obdobném Službám dle této Smlouvy odlišného od Poskytovatele, nebo Objednatel zahájí nebo bude zvažovat zahájení otevřeného či obdobného řízení na výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce poskytovat s odbornou péčí, odpovědně a do doby úplného převzetí Služeb novým poskytovatelem. Povinnost Poskytovatele zůstává zachována i po skončení účinnosti Smlouvy.

20. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 20.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 20.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.

Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky. Pro rozhodování veškerých sporů z této Smlouvy smluvní strany sjednávají jako místně příslušný soud Objednatel.

21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 21.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 21.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZVZ a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran. Ustanovení o změně Smlouvy písemnou dohodou se netýká ustanovení o osobách oprávněných jednat jménem smluvních stran.
- 21.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatel.
- 21.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

<u>Příloha č. 1:</u>	Technická specifikace Služeb
<u>Příloha č. 2:</u>	Realizační tým Poskytovatele
<u>Příloha č. 3:</u>	Oprávněné osoby
<u>Příloha č. 4:</u>	Seznam subdodavatelů
<u>Příloha č. 5:</u>	Zadávací dokumentace (na datovém nosiči - CD)
<u>Příloha č. 6:</u>	Procesy podpory produktivního provozu IISPP
<u>Příloha č. 7:</u>	Řízení podpory produktivního provozu IISPP
<u>Příloha č. 8:</u>	Provozní dokumentace IISPP (na datovém nosiči - CD)

- 21.5 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po jednom stejnopise.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne 18.6.2016

V Praze dne 18/6/2016
Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebská 16/29/5, 140 00 Praha 4, Česká republika, DIČ: CZ44851491

Česká republika – Ministerstvo financí

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.

Dipl.-Ing. Miroslav Hejna

Ing. Emil Fitoš

náměstek pro řízení sekce ICT

jednatel

Ministerstvo financí

118 10 Praha 1 - Letenská 15

-185-

IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947

PŘÍLOHA Č. 1 – SMLOUVY - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽEB A SLA**1. Technická specifikace Služeb – katalogové listy**

[Odkaz na dokument Příloha č.1 – Souhrnná zpráva o stavu podpory produktivního provozu IISSP.pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list - vymezení rozsahu IISSP).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list - vymezení úrovní podpory).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list-vymezení činností Týmu řízení provozu).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list - obecně za IISSP).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list- vymezení činností za oblast RIS).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list – vymezení činností za oblast CSÚIS a MIS).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list – vymezení činností za oblast Báže).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list - vymezení činností za oblast Správa uživatelů).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list - vymezení činností za oblast Školení a semináře).pdf]

Vysvětlivky ke katalogovým listům - odpovědnost:

O = Odpovědnost, S = Součinnost, P = Provádí a odpovídá za svěřené činnosti, poskytuje součinnost protistraně.

2. Cena za poskytování Služeb

2.1. Cena za poskytování Paušálních služeb je stanovena na základě Tabulky č. 1 níže:

Služba	Paušální cena za 1 kalendářní měsíc v Kč bez DPH	Cena za 27 kalendářních měsíců v Kč bez DPH	Výše DPH	Výše DPH v Kč	Cena za 27 kalendářních měsíců v Kč včetně DPH
Paušální služby	1 833 000,00	49 491 000,00	21	10 393 110,00	59 884 110,00

Tabulka č. 1 – cena za Paušální služby

2.2. Cena za poskytování Objednávaných služeb je stanovena na základě Tabulky č. 2 níže:

Role	Cena za jeden člověkodenní v Kč bez DPH	Výše DPH	Předpokládaný počet objednávaných člověkodenní	Cena za předpokládaný počet člověkodenní v Kč bez DPH	Cena za předpokládaný počet člověkodenní v Kč včetně DPH
Člen realizačního týmu nezahrnutý v Paušálních službách	7 000,00	21	5000	35 000 000,00	42 350 000,00

Tabulka č. 2 – cena za Objednávané služby

3. Technická specifikace SLA

3.1. Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Paušálních služeb, v průběhu které je Objednatel požadovaná a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Paušálních služeb. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 07:00-19:00. Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00. Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00.
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení)	Maximální dobou odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v Service Deskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.

Název parametru	Vysvětlení
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Služeb, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

3.2. Kategorizace servisních hlášení

3.2.1 Servisní hlášení typu „Incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele. Pokud není v katalogových listech nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, uplatní se kategorizace incidentů vymezená níže:

Klasifikace	Popis
Incident kategorie A	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému.
Incident kategorie B	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B.

3.2.2 Ostatní servisní hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení typu RFS, RFI.

3.3. Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy v níže uvedených reakčních časech dle Tabulky č. 1.

SLA PLATINUM

Služba	
Název Služeb	Paušální Služby
SLA parametry	

Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	Maximální doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	Maintenance Window
20 minut	40 minut	80 minut	80 minut	každý čtvrtek, vždy 19:00-24:00
Maximální doba odstranění incidentu Kategorie A	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie B	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie C	Maximální doba vyřešení ostatních servisních hlášení	
40 minut	80 minut	3 hodiny	7 hodin	

Tabulka č. 1 – servisní doby a doby odstranění incidentu / vyřešení servisního hlášení

V případě, že Poskytovatel nedosáhne v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování Služeb úrovně SLA dle parametrů vymezených v Tabulce č. 1, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu, jejíž výpočet je uveden u zvoleného typu SLA dle Tabulky č. 2:

Název parametru	Pokuta z ceny plnění – měsíční výše paušálu v %	Max. výše pokuty z ceny za 1 měsíc v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	30	za každých započatých 10 minut přes povolený limit
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5	15	
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1	2,5	
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1	2,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1	30	
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1	2,5	
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05	1,5	

Tabulka č. 2 – Pokuta

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (Vymezení činností obecně za IISSP)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Obecné předpoklady			
CSÚIS se rozumí/zahrnuje CSÚIS/PAP, MIS (včetně tzv. MIS pro RISRE)			
CSÚIS zahrnuje i systém testování třetích stran			
RISRE zahrnuje i systém testování třetích stran (T3S)			
Obecné činnosti			
Správa systémových kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování aplikačních chyb/dumpů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování aplikačních logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování stavu aplikací systému, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring aplikačních zámků, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring jobů a jiných dávkových zpracování, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring procesních řetězců, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring stavu qRFC front, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza API trace, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace SAP Note	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace doporučených změn na základě EWA reportů	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace doporučených změn na základě patchování a úprav systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Příprava aplikací na odstávku	Dle Plánu odstávek	S	O
Ověření aplikační funkčnosti systému po odstávce	Dle Plánu odstávek	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Ověření aplikační funkčnosti systému po ugradu a SPS	Dle Plánu odstávek	S	O
Ověření aplikační funkčnosti systému po instalaci záplat	Dle Plánu odstávek	S	O
Účast a součinnost při přípravě a vykonání DRT	Dle Plánu DRT	S	O
Kontrola vyřízení systému během špiček	Průběžně na denní bázi	S	O
Řešení výkonových problémů a drobné optimalizace zpracování	Průběžně na denní bázi	S	O
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh, profilaxe	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola, řešení, optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O
Zakládání, řešení a eskalace OSS hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O
Návrh optimalizace a optimalizace datových skladů a souvisejících databázových dotazů na základě zkušeností z provozu	Průběžně na denní bázi	S	O
Portál			
Správa obsahu včetně navigačních map	Průběžně na měsíční bázi	O	O
Příprava reportů, dokumentů a souvisejících podkladů k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Příprava aktualizací k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Testování třetích stran			
Monitoring přístupu externích subjektů do systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Data			
Sledování, analýza a implementace dopadů změn externích kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Sledování, analýza a implementace dopadů změn interních kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Sledování změn a správa vlastností datových objektů	Průběžně na denní bázi	S	O
Integrace implementace změn kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Průběžné proaktivní udržování aktuálnosti atributů kmenových dat	Průběžně na denní bázi	P	P
Synchronizace aktuálních kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring synchronizace/aktualizace kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring synchronizace/aktualizace transakčních dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Udržování metodiky pro publikaci kmenových dat	Průběžně na denní bázi	O	S
Publikace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	O	S
Analýza neshod zjištěných při publikaci kmenových dat	Průběžně na denní bázi	O	S

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Návrh optimalizace a optimalizace publikace kmenových dat Inventarizace kmenových dat Archivace kmenových dat Metodická podpora klíčových uživatelů při rozbořech a exportech dat z IISSP Udržování metodiky pro archivaci kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné aktivity související se zpracováním RFC dle Procesů podpory produktivního provozu IISSP			
Vytváření transportů pro nové funkcionality Analýza zákaznických požadavků Vývoj a testování zákaznických požadavků Podpora při tvorbě nových rolí a úpravy existujících rolí systému Definice a administrace obsahu portálů (záložky, role, skupiny) Aktualizace Provozní dokumentace IISSP Příprava materiálů pro rozdílová školení	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O
	Průběžně na základě objednaných RFC	S	O
	Průběžně na základě zadaných RFC	S	O
	Průběžně na základě realizovaných RFC	P	P
	Průběžně na základě realizovaných RFC	P	P
	Průběžně na základě realizovaných RFC	P	P
Ostatní nespecifické činnosti podpory společné pro všechny systémy IISSP			
Příprava a účast na zákaznických workshopech Podpora operátorů 0. úrovně podpory Kategorizace, analýza a řešení evidovaných servisních hlášení na produktivních systémech v rozsahu funkcionality IISSP Budování znalostní databáze IISSP Podpora komunikace s Uživateli IISSP a s odbornou veřejností	2x ročně za každou oblast RIS a CSÚIS	P	P
	Průběžně na denní bázi	P	P
	Průběžně na denní bázi	P	P
	Průběžně na denní bázi	O	S
	Průběžně na denní bázi	O	S

Tab 1.6 - Činnosti společné pro všechny oblasti IISSP

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb

(Vymezení úrovní podpory)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
0. úroveň podpory			
Komunikování s koncovým uživatelem	Průběžně na denní bázi	O	--
Založení servisního hlášení od koncového uživatele	Průběžně na denní bázi	O	--
Vyžádání/doplnění informací od koncového uživatele	Průběžně na denní bázi	O	--
Přirazení servisního hlášení k řešitelské skupině	Průběžně na denní bázi	O	--
Eskalování řešení	Průběžně na denní bázi	O	--
Řešení základních technických problémů (HTTP adresy, prohlížeč)	Průběžně na denní bázi	O	--
Řešení problému s přihlašováním	Průběžně na denní bázi	O	--
Řešení uživatelských problémů se základním ovládáním aplikace	Průběžně na denní bázi	O	--
Řešení problémů popsaných v FAQ	Průběžně na denní bázi	O	--
Uzavírání servisních hlášení	Průběžně na denní bázi	O	--
1. úroveň podpory			
Přijetí/vrácení servisního hlášení k řešení	Průběžně na denní bázi	P	P
Simulování problému z předaného servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	P	P
Dokumentování popsaného problému	Průběžně na denní bázi	P	P
Vyžádání případných doplňujících informací od 0. úrovně podpory, případně od uživatele	Průběžně na denní bázi	P	P
Zakládání servisních hlášení na vyšší úroveň podpory pro chybová hlášení z aplikačních logů	Průběžně na denní bázi	P	P
Pravidelné kontrolování stavu čerpání licencí	Průběžně na denní bázi	P	P
Kontrolování a obnovování platností certifikátů	Průběžně na denní bázi	P	P
Řešení jednoduchých uživatelských problémů s aplikací	Průběžně na denní bázi	P	P
Konzultování řešení servisních hlášení s vyšší úrovní podpory nebo metodiky	Průběžně na denní bázi	P	P
Přehodnocení kategorizace servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	P	P
Přirazení servisního hlášení na řešitele vyšší úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	P	P
Identifikování opakujících se problémů a jejich zařazení do FAQ	Průběžně na denní bázi	P	P
Průběžné kontrolování stavu řešení servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	P	P

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Eskalování servisního hlášení Pozastavení servisního hlášení s uvedením důvodu pozastavení Sestavování denních, týdenních a měsíčních reportů servisních hlášení dle kategorie a stavu Řešení metodických problémů a dotazů Registrování uživatelů (správa registračního formuláře, správa Agendy uživatelů, kontrola stavu registrace, dodatečné registrace) Spravování pracovních stanic a tiskáren pro provoz IISSP Vytváření jednoduchých reportů nástroji SAP	Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi	P P P P P P P	P P P P P P P
2. úroveň podpory			
Řešení servisních hlášení přiřazených z nižší úrovně podpory Dokumentování řešení servisního hlášení a aktualizace FAQ Konzultování při řešení servisního hlášení s nižší úrovní podpory Sestavování pracovních postupů a návodů pro nižší úrovně podpory Komunikování s metodikou pro definování řešení a případných úprav aplikací Předání servisního hlášení k analýze, zařizování a otestování řešení na vyšší úroveň podpory Zajištění metodické podpory	Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi	S S S S S S S	O O O O O O O
3. úroveň podpory			
Analýzování a řešení přiřazených servisních hlášení Konzultování při řešení servisního hlášení s nižší úrovní podpory Upravování aplikací na základě analýzy Otestování úprav Analýzování a řešení přiřazeného servisního hlášení Zprostředkování podpory SAP u SAP AG ve Walldorfu	Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi Průběžně na denní bázi	S S S S S S	O O O O O O

Tab 1.4 - Činnosti úrovní podpory

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (Vymezení rozsahu IISSP)

Vlastnost	Hodnota
Počet vybraných účetních jednotek celkem	17 737
Počet účetních jednotek PAP	1 504
Počet ZO/NZO (pouze aktivní) včetně PAP	13 766
Počet druhů zpracovávaných výkazů (bez JÚZ)	29
Počet uživatelů	1 789
Počet query	1 280
Počet workbooků	160

Tab 1.1 - Počet uživatelů a přístupujících organizací za oblast CSÚIS/MIS

Vlastnost	Hodnota
Počet rozpočtových kapitol	42
Počet organizačních mezíúrovní	10
Počet organizačních složek státu	278
Počet uživatelů RIS	-
- z toho RISPR	1 496
- z toho RISRE-ROP	1 499
- z toho RISRE-PS	2 513

Tab 1.2 - Počet uživatelů a přístupujících organizací za oblast RIS

Oblast	Počet [měsíčně]	Počet [ročně]	Poznámka
RISPR	12	141	Především v době probíhající přípravy rozpočtu (řádného, změny zákona i rozpočtového provizoria)
RISRE-ROP	34	410	Průběžně s vyšším výskytem na přelomu roku s v souvislosti s uzavěrkovými činnostmi a zahájením nového roku

RISRE-PS	47	566	Průběžně s vyšším výskytem na přelomu roku s v souvislosti s uzávěrkovými činnostmi a zahájením nového roku
CSÚIS/MIS	202	2 421	Průběžně s vyšším výskytem ne přelomu měsíce, čtvrtletí a roku
Báze	43	513	Průběžně
Správa uživatelů	47	560	Průběžně
Školení	0	0	Průběžně
CELKEM ZPRACOVÁNÍ SERVISNÍCH HLÁŠENÍ	385	4 611	

Tab 1.3 - Počet servisních hlášení za jednotlivé oblasti

Příloha č. 1 - Technická specifikace Služeb

(Vymezení činností Týmu řízení provozu)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Vedoucí projektu			
Řízení zdrojů na podporu produktivního provozu IISPP (jejich přidělování, sledování jejich využití, přijímání potřebných opatření)	Průběžné na denní bázi	P	P
Řízení lidských zdrojů zainteresovaných na podpoře produktivního provozu IISPP (organizační uspořádání a tvorba týmu, přiřazování osob, rozvoj týmové spolupráce)	Průběžné na denní bázi	P	P
Řízení kvality vykonávání činností podpory produktivního provozu IISPP (jejich měřitelné sledování a operativní usměrňování)	Průběžné na denní bázi	S	O
Řízení časového průběhu činností podpory produktivního provozu IISPP (závislost činností, časové odhady, časové plánování)	Průběžné na denní bázi	S	O
Řízení nákladů na podporu produktivního provozu IISPP (odhad nákladů, sumarizování nákladů, sledování čerpání nákladů a operativní usměrňování při odchylkách)	Průběžné na denní bázi	O	S
Řízení rizik ve vztahu k zájmu, průběhu prací a zdrojovému zabezpečení podpory produktivního provozu IISPP (identifikace rizik, posouzení pravděpodobnosti a dopadu rizik, plánování reakce na rizika, realizace plánů při výskytu rizik a aktualizace plánů)	Průběžné na denní bázi	S	O
Řízení změn a požadavků na drobný rozvoj IISPP	Ad-hoc dle požadavků Týmu podpory	S	O
Řízení komunikace v rámci podpory produktivního provozu IISPP	Průběžné na denní bázi	O	S
Řízení součinnosti související s převedením služeb na nového Poskytovatele podpory	Průběžné před ukončením Smlouvy	S **	O
Procesní architekt			
Udržování konzistence procesního a funkčního modelu IISPP	Průběžné na denní bázi	S	O
Formulování a udržování architektonických principů IISPP z pohledu procesů IISPP	Průběžné na denní bázi	S	O
Oponování návrhové dokumentace z architektonického hlediska při změnách IISPP	Ad-hoc dle požadavků Týmu podpory	S	O
Kontrolování plnění a dodržování procesních architektonických principů IISPP	Průběžné na denní bázi	S	O
Řízení rozvoje procesní architektury IISPP	Ad-hoc dle požadavků Týmu podpory	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu IISPP z pohledu procesní architektury	Průběžné na denní bázi	S	O
Vyhodnocování dopadů legislativních změn v gesci MF na produktivní provoz IISPP z pohledu procesní architektury	Ad-hoc dle požadavků Týmu podpory	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Technický architekt			
Formulování a udržování technických architektonických principů IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Opomování návrhové dokumentace z technického hlediska při změnách IISSP	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Kontrolování plnění a dodržování technických architektonických principů IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Soudlnost při rozvoji technické architektury IISSP	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu IISSP z pohledu technické architektury	Průběžně na denní bázi	S	O
Vyhodnocování dopadů legislativních změn v gesci MF na produktivní provoz IISSP z pohledu technické architektury	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Metodik účetnictví			
Opomování návrhové dokumentace z hlediska účetních standardů při změnách IISSP	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Soudlnost při rozvoji věcně příslušných aplikací IISSP	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu IISSP z pohledu věcně příslušných aplikací IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Soudlnost při návrhu legislativních změn v gesci MF z pohledu účetnictví	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Metodik rozpočtu			
Opomování návrhové dokumentace z hlediska rozpočtových standardů při změnách IISSP	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Soudlnost při rozvoji věcně příslušných aplikací IISSP	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu IISSP z pohledu věcně příslušných aplikací IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Soudlnost při návrhu legislativních změn v gesci MF z pohledu rozpočtování	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Garant za bezpečnost			
Formulování a udržování bezpečnostních principů IISSP, stanovení aplikací bezpečnostních standardů pro oblasti AIX, ORACLE, SAP a F5	Průběžně na denní bázi	S	O
Opomování návrhové dokumentace z bezpečnostního hlediska při změnách IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrolování plnění a dodržování bezpečnostních principů IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Soudlnost při rozvoji IISSP	Ad-hoc dle požadavku Týmu podpory	S	O
Kontrola provozního stavu systému, aplikací či jejich služeb z pohledu bezpečnosti IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Rutinní a pravidelné kontrolování záznamů z monitoringu IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Proaktivní řízení informační bezpečnosti, návrh preventivních opatření	Průběžně na denní bázi	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu IISPP z pohledu bezpečnosti IISPP	Průběžné na denní bázi	S	☐
Periodické hlášení z vyhodnocování monitoringu a incidentů	Průběžné na denní bázi	S	☐
Řešení problémů vyplývajících z bezpečnostních vad či jiných bezpečnostních nedostatků produktu SAP	Průběžné na denní bázi	S	☐

** Soudinnost MF ve spolupráci s novým Poskytovatelem podpory

Tab 1.5 - Činnosti klíčových rolí Dodavatele podpory

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (Vymezení činností za oblast CSÚIS/MIS)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Obecné činnosti CSÚIS Aplikační správa a monitoring komponent SAP BI, SAP PI, Precalculation Server, BEx Information Broadcasting Monitoring a podpora Agendy ZO/NZO a Webové aplikace a řešení problémů spojených s registrací ZO/NZO a uživatelského systému Správa aplikačních kmenových dat systému Roční, čtvrtletní a průběžná kontrola ÚJ s ukončenou platností - dopad do plánu Úprava metodiky a pravidel pro plánování/schvalování/zamykání finančních/účetních výkazů Plánování výkazů na začátku i v průběhu kalendářního roku dle legislativních podkladů a aktuálního stavu kmenových dat Vytvoření sumářů na začátku kalendářního roku Stanovení kontrolních vazeb Monitorování stavu výsledků VVK a MVK finančních/účetní výkazů Manuální spouštění speciálních mezivýkazových a kontrolních reportů finančních/účetních výkazů Monitorování stavu předávaných finančních/účetních výkazů dle plánu Komunikace chyb finančních/účetních výkazů do krajů a kapitol Provádění schválení dat na úrovni MF Odemykání / zamykání výkazů Uzavírání období, distribuce finálních dat Kontrola sumářů schválených na úrovni kraje / kapitoly	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní, čtvrtletní, roční bázi	S	O
	Průběžně na denní, čtvrtletní, roční bázi	O	S
	Průběžně na denní, čtvrtletní, roční bázi	O	S
	Periodicky ročně	O	S
	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	O	S
	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O
	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O
	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O
	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	P	P
	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	P	P
	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	P	P
	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	P	P

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
připrava periodických datových extraktů po uzamčení výkazů po čtvrtletním zpracování	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O
Výmaz nahrazených verzí výkazů po uzamčení výkazů po čtvrtletním zpracování	Periodicky čtvrtletně	S	O
Převedení dat do historických a dlouhodobých kostek po čtvrtletním zpracování	Periodicky čtvrtletně	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola dat z ČNB (dodatků), kontrola reportů a nahrání dat pokladního plnění	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při sestavování reportů pokladního plnění	Průběžně na denní bázi	S	O
Připrava přehledů z inboxu pro účely sestavení protokolů o přenosech dat pro kraje	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O
Vytvoření a distribuce reportů správcům kapitol	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O
Revize kontrol VVK, MVK, JVK a KRK	Periodicky čtvrtletně	S	O
Připrava tabulky kontrol pro web MF	Periodicky čtvrtletně	S	O
Drobné změny kontrolních query na základě zjištěných problémů ve zpracování	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O
Úprava rolí a oprávnění v návaznosti na změny v kmenových datech	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O
Oprava a přeposílání výkazů po opravě zjištěných nestandardních stavů ve zpracování	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O
Speciální činnosti PAP			
Příprava a aktualizace Metodiky PAP, Metodiky KRK a Technického manuálu pro oblast PAP	Průběžně na čtvrtletní bázi	S	O
Kontrola funkčnosti KRK-Monitoru, náprava zjištěných nestandardních stavů funkčnosti KRK-Monitoru na základě výsledků kontroly	Průběžně na denní bázi	S	O
Aktualizace číselníků IČ RES, Nerezident (společně s hierarchiemi)	Periodicky čtvrtletně	S	O
Manuální řízení a podpora celého procesu KRK (spouštění běhů, distribuce Zpráv o výsledku KRK, upomínky)	Periodicky čtvrtletně	S	O
Analýza zpracování KRK a návrh optimalizace	Periodicky čtvrtletně	S	O
Manuální řízení a podpora statistické konsolidace a reportingu ESA	Periodicky čtvrtletně	S	O
Speciální činnosti Konsolidace			
Podpora a případné řešení problémů při zpracování výkazu Seznam	Periodicky ročně	S	O
Podpora a případné řešení problémů při zpracování výkazu PKP (Pomocný konsolidační přehled)	Periodicky ročně	S	O
Správa kontrol VVK, MVK, PVK a měkkých kontrol pro výkazy Seznam a PKP	Periodicky ročně	S	O
Sestavení výčtu konsolidovaných jednotek státu a dalších subjektů v konsolidačním celku ČR	Periodicky ročně	O	S
Podpora a řízení procesu křížových kontrol PKP včetně záznamů na vyžádání	Periodicky ročně	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Převedení dat do modulu SEM BCS Správa konsolidačního stromu ČR, kapitálové podíly Provedení jednotlivých kroků Konsolidace Aplikační podpora modulu SEM BCS Sestavení a zveřejnění výkazů dle konsolidační vyhlášky státu Reporting dat pro konsolidaci	Periodicky ročně	S	O
	Periodicky ročně	O	S
	Periodicky ročně	O	S
	Periodicky ročně	S	O
	Periodicky ročně	O	S
	Periodicky ročně	O	S
Speciální činnosti MIS-RIS Kontrola a případné řešení problémů s načtením dat z modulu RISRE Podpora řešení rozdílů ve srovnávacích sestavách poskytnutých a přijatých transferů a půjček Manuální spoutání noční jobů v případě problému na straně ČNB Analýza a řešení případných rozdílů v datech mezi MIS-RIS, RISRE a EKIS OSS Podpora uživatelů z OSS / KAP při měsíčních závěrkách Archivace historických reportů nad výkazem Fin 2-04U	Průběžně na denní bázi	S	O
	Periodicky čtvrtletně	S	O
	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní bázi	S	O
	Periodicky měsíčně	O	S
	Průběžně na měsíční, čtvrtletní, roční bázi	S	O

Tab 1.8 - Činnosti za oblast CSÚIS/MIS

Vysvětlivky ke katalogovým listům - odpovědnost :

O = Odpovědnost, S = Součinnost, P = Provádí a odpovídá za svěřené činnosti, poskytuje součinnost protistraně.

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (Vymezení činností za oblast RIS)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
RIS			
Monitoring přebírání a předávání aplikačních kmenových dat mezi systémy RIS, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring schvalování aplikačních kmenových dat, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring synchronizace oprávnění mezi systémy, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Správa aplikačních kmenových dat systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Datové analýzy/rozbory a exporty dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring, metodická podpora náhradního procesu v celém životním cyklu po dobu jeho trvání	Orientačně 1x ročně	S	O
Administrace a monitoring rozhraní na EDS/SMVS, monitoring přenášovaných dat, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	P	P
Administrace a monitoring rozhraní na EKIS, monitoring přenášovaných dat, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	P	P
Výchozí příprava systému na přípravu návrhu SR a realizaci SR na další rok	1x ročně za každý modul RIS	S	O
Otevírání a zavírání rozpočtových období včetně správy statusů rozpočtu	1x ročně za každý modul RIS	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při přípravě návrhu SR na další rok	V průběhu běhů přípravy rozpočtu	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při změně zákona o SR	3x ročně při změně zákona o SR	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při přípravě návrhu SR rozpočtu v době RP	1x ročně při přípravě RP	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při správě a kontrole rezervací, ověřování platebních příkazů, bankovních účtů a bankovních výpisů z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při zpracování plateb sdílených daní z PLAM	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při závěrkových operacích	1x ročně při zpracování závěrkových operací	S	O
Podpora klíčových uživatelů a administrátorů při správě agend a aplikací systému	Průběžně na denní bázi	P	P
RISPR			

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Aplikační správa a monitoring komponent aplikací RISPR	Průběžně na denní bázi na 1/2 roku	S	O
Administrace rozpočtových fází, dokumentování a řešení neshod	14x ročně při přípravě návrhu SR	S	O
Správa restartů rozpočtových procesů	14x ročně při přípravě návrhu SR	P	P
Monitoring restartů rozpočtových procesů, dokumentování a řešení neshod	14x ročně při přípravě návrhu SR	S	O
Správa OM	Průběžně na denní bázi na 1/2 roku	P	P
Monitoring změn v OM, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi na 1/2 roku	S	O
RISRE-PS			
Aplikační správa a monitoring komponent aplikací RISRE-PS/PLAM	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring stavu rezervací přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring stavu inkasních rezervací přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring stavu rezervací očekávaných příjmů přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring stavu víceletých rezervací přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring dat přenašených pomocí rozhraní mezi EKIS RISRE	Průběžně na denní bázi	P	P
Monitoring stavu inkasních rezervací přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	P	P
Monitoring stavu disponibilít přes jednotlivé OSS, sestavení přehledů a jejich vyhodnocení	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring požadavků ověření platby z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring zpracování plateb sdílených daní z PLAM	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring rozhraní na ČNB, monitoring přenašených dat, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	P	P
Kontrola, vyhodnocení a reporting dopadů převzatých platebních příkazů z ČNB na disponibilitu	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring procesu ověřování plateb a statusů ověření platebních příkazů z ČNB, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	P	P
Administrace a monitoring zpracování bankovních výpisů z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
Správa agentury Business partnera v návaznosti na správu bankovních účtů	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring zpracování údajů o bankovních účtech z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
Správy agentury Bankovních účtů přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Správa agentury Přístupu k bankovním účtům přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola, vyhodnocení a reporting stavu nezařazených plateb přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Kontrola, vyhodnocení a reporting stavu přednastavené identifikace koruny přes jednotlivé OSS Administrace a monitoring převzetí (včetně manuálního převzetí) aktuálního kurzového listku z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní bázi	S	O
RISRE-ROP			
Aplikační správa a monitoring komponent aplikací RISRE-ROP Administrace, monitoring a reporting workflow, dokumentování a řešení neshod Správa agendy Zastupování přes organizační úroveň Správa parametrizačních tabulek workflow pro schvalovací procesy aplikací ROP a PLAM, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
	Průběžně na denní bázi	P	P
	Průběžně na denní bázi	P	P
	Průběžně na denní bázi	S	O

Tab 1.7 - Činnosti za oblast RIS

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb

(Vymezení činností za oblast Báze)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Oblast "Báze" pokrývá činnosti podpory pro kompletní prostředí IISSP, tedy včetně aplikací EKIS Úřadu Vlády (EKISGOV, MISGOV, Portál GOV)			
Pravidelné aktivity podpory báze - běžné			
Vedení Provozního deníku	Průběžně na denní bázi	P	P
Provádění rutinních kontrol systémů a monitorování klíčových aplikací a procesů	Průběžně na denní bázi	O	S
Standardní bazový monitoring aplikací dle postupů doporučených výrobcem	Průběžně na denní bázi	O	S
Standardní aktivity administrace aplikací dle postupů doporučených výrobcem v souladu s nastavením prostředí IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Standardní aktivity administrace komunikace aplikací v rámci infrastruktury IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Standardní bazový monitoring databází dle postupů doporučených výrobcem	Průběžně na denní bázi	O	S
Standardní aktivity administrace databází dle postupů doporučených výrobcem v souladu s nastavením prostředí IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Poskytnutí součinnosti při údržbě operačních systémů	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž systému nebo vyžadují restart systému	Průběžně na denní bázi	O	S
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace, údržba a náprava obtíží	Průběžně na denní bázi	O	S
Analýza a nastavování parametrů SAP báze dle aktuálních potřeb, změny konfigurace v reakci na události vyplývající z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Měsíčně	O	S
Součinnost báze při pravidelných činnostech aplikací (periodické a závěrkové práce, zakládání nových záznamů, údržba kmenových dat a číselníků)	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Zpracování měsíčních protokolů o dostupnosti, poruchách, výpadcích a kapacitní vyčítenosti včetně míry dosažení požadovaného SLA	Měsíčně	S	O
Pravidelné aktivity podpory báze - plánované			
Transport vývoje v rámci landscape IISSP	Ad-hoc, zpravidla během odstavěk	S	O
Monitoring transportního systému	Průběžně na denní bázi	O	S
Administrace transportního systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Příprava odstavěk	Dle Plánu odstavěk	O	S
Řízení odstavěk	Dle Plánu odstavěk	O	S
Zajištění aktivit odstavěk za oblast báze	Dle Plánu odstavěk	S	O
Testování a ověřování stavu báze v rámci odstavěk	Dle Plánu odstavěk	S	O
Testování a ověřování stavu aplikací po odstavkách v rozsahu standardního monitoringu SAP báze	Dle Plánu odstavěk	O	S
Monitoring a správa workflow	Průběžně na denní bázi	O	S
Příprava školicího prostředí	** (viz Poznámky)	S	O
Podpora školicího prostředí během jednotlivých běhů školení	*** (viz Poznámky)	S	O
Čištění tabulek SAP báze s vysokým nárustem dat dle metodiky pro výmaz historických dat s prošílou retenční dobou	Ad-hoc, zpravidla během odstavěk	S	O
Údržba administrací mapy v Solution Managerovi	Ad-hoc	S	O
Test databázových záloh (test plánu obnovy)	Během odstavěk, minimálně 1x ročně pro každý systém	S	O
Pravidelný test Disaster Recovery (2x ročně)	2x ročně	S	O
Procesy správy certifikátů a hesel KVS	1x ročně	O	S
Obnova a administrace serverových certifikátů v prostředí IISSP	1x ročně	O	S
Import záplat a patchů pro SAP aplikace	Ad-hoc dle doporučení výrobce a dle požadavků Týmů podpory	S	O
Import záplat a patchů pro non-SAP aplikace	Ad-hoc dle doporučení výrobce a dle požadavků Týmů podpory	S	O
Implementace SAP notes	Ad-hoc dle doporučení výrobce a dle požadavků Týmů podpory	S	O
Implementace SAP security notes	Ad-hoc dle doporučení výrobce a dle požadavků Týmů podpory	S	O
Upgrade SAP kernelu	Ad-hoc dle doporučení výrobce a dle požadavků Týmů podpory	S	O
Nahrání DB patches v intervalu dle doporučení SAP	Ad-hoc dle doporučení výrobce a dle požadavků Týmů podpory	S	O
Upgrade DB v intervalu dle doporučení SAP	Ad-hoc dle doporučení výrobce a dle požadavků Týmů podpory	S	O
Nastavení a úpravy parametrů DB na základě výstupů monitoringu	Ad-hoc dle výstupů monitoringu	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Vyžádaná kontrola systému a specifické aktivity na základě požadavků od SAP supportu	Ad-hoc	O	S
Mimořádné aktivity podpory báze			
Administrace systémů při odstraňování výpadku	Ad-hoc	S	O
Administrace klientů	Ad-hoc dle požadavků Týmů podpory	S	O
Metodika			
Udržování metodiky pro výmaz historických dat s prošlou retenční dobou	Průběžně	O	S
Řešení metodických problémů a dotazů	Průběžně	O	S
Bezpečnost			
Podpora báze pro funkční/nefunkční/DR testy	Ad-hoc, zpravidla během odstávek	S	O
Zajištění kvality a dostupnosti prostředí	Průběžně	S	O
ASM pravidla detekce aplikačních útoků	Průběžně	S	O
Administrace iRules v prostředí F5 (SM - session management, správa SM - web rozhraní SM pro administrátory, sada bezpečnostních opatření)	Průběžně	S	O
Administrace zákaznické aplikace naprogramované na úrovni Linux F5	Průběžně	S	O
Administrace CRL Downloader v rámci F5 (sada shell skriptů)	Průběžně	S	O

Tab 1.9 - Činnosti za oblast Báze

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (Vymezení činností za oblast Správa uživatelů)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Obecně			
Správa uživatelů produktivního prostředí IISSP	Průběžně	O	S
Správa uživatelů ostatních prostředí IISSP	Průběžně	O	S
Administrace funkcionalit pro správu klientských certifikátů v prostředí IISSP	Průběžně	O	S
Administrace aplikace CSU (Centrální správa uživatelů)	Průběžně	S	O
Administrace aplikace ARO	Průběžně	S	O
Kontrola/inventura licencí	Kontrola průběžně, inventura na základě požadavku výrobce	O	S
Monitoring stavu požadavků na školení	Průběžně	O	-
Správa hesel a podpora uživatelů při blokaci účtu	Průběžně	O	S
Koordinace kroků v procesech správy uživatelů/rolí a metodické zajištění CSU	Průběžně	O	S
Pravidelné kontroly KO a KKO A13	Průběžně	O	S
Správa rolí a oprávnění v cílových systémech	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O
Rozhodování o způsobu změny TU/RO	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Uživatelské rozhraní a Registrační formulář			
Správa Webové aplikace pro Pověřené osoby	Průběžně	S	O
Správa Portálové aplikace pro Pověřené osoby	Průběžně	S	O
Správa Registračního*formuláře a Mapovací tabulky	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O
Data a nastavení CSU			
Nastavení kritických kombinací oprávnění	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Správa organizačních jednotek	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O
Správa TU	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O
Zpracování požadavků na změny uživatelských oprávnění	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Testování shody požadavku v ARO se zadáním	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Realizace požadavků na změny v TU, rolích oprávnění a objektech oprávnění	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O

Tab 1.10 - Činnosti za oblast Správa uživatelů

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (Vymezení činností za oblast Školení a Seminářů)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost*)	
		MF	Dodavatel
Obecně			
Předávání požadavků na školení	Ad-hoc dle požadavků Týmů podpory	O	-
Sběr informací o realizovaných školeních	Průběžně na denní bázi	O	-
Plánování školicích běhů	Ad-hoc dle požadavků Týmů podpory	O	-
Organizační podpora aktuálních běhů školení	Ad-hoc dle Plánu školení	O	-
Aktualizace školicího prostředí	Ad-hoc dle Plánu školení		p
Příprava školicích dat, přihlašovacích údajů pro účastníky školení a školitele, včetně šk. případů	Ad-hoc dle Plánu školení		p
Aktualizace školicích materiálů (příruček), dokumentace koncového uživatele a pasportů	Ad-hoc dle Plánu školení		p
Činnosti související s realizací seminářů pro správce kapitol a pro Ministerstvo financí,	Dle potřeby MF - minimálně 3x ročně	O	s

Tab 1.11 - Činnosti za oblast Školení

***) Vysvětlivky:**

O = Odpovědnost, S = Součinnost, P = Provádí a odpovídá za svěřené činnosti, poskytuje součinnost protistraně.

Závisí na počtu běhů školení a seminářů. V rámci jednoho připraveného školicího prostředí je možné vykonat několik školicích běhů (závisí na aplikaci), poté je nutné školicí prostředí obnovit ze zálohy a znovu provést nutné konfigurace a případně správu verzí.

Závisí na počtu běhů školení. Pro zajištění hladkého průběhu školení není možné čekat na odstranění případných problémů ve školicím prostředí v termínech obvyklých pro produktivní prostředí. Proto je během provádění školicích běhů požadována zvýšená součinnost podpory báze pro školicí prostředí.

Příloha 1 – Souhrnná zpráva o stavu podpory produktivního provozu IISSP

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	
----------	-------------------------------------	--

	Název dokumentu: Souhrnná zpráva o stavu podpory produktivního provozu	Klasifikace dokumentu: Veřejné
---	--	--

Popis dokumentu:

Tým	Řízení podpory produktivního provozu
Rok	
Měsíc	

Informace o dokumentu:

	Celé jméno	Datum	Podpis
Vytvořil			
Schválil za MF			
Schválil za Dodavatele			

Distribuce:

Celé jméno	Role	Společnost
	Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP	MF
	Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP	MF
	Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory	

1. Servisní hlášení

Informace uvedené níže u jednotlivých servisních hlášení a RFC za období od DD.MM.YYYY do DD.MM.YYYY jsou za Dodavatele podpory úplné a závazné.

Seznam servisních hlášení dle stavu:

Stav	Počet
Storno	
Uzavřeno	
Vyřešeno	
Pozastaveno	
Předáno	
Přiděleno	
Řeší se	

Seznam RFC z výše uvedených servisních hlášení dle stavu:

Stav *)	Počet
Zamítnuto	
Uzavřeno	
Vyřešeno	
Zanalyzováno	
V realizaci	
Pozastaveno	
Řeší se	

*) Vysvětlivky ke stavům RFC:

- Řeší se - RFC žadatele je analyzované, zpřesňované a probíhá úvodní analýza změny
- Zanalyzováno - úvodní analýza RFC provedena, RFC předáno na Změnovou komisi
- V realizaci: RFC je schváleno Změnovou komisí, probíhá implementace změny
- Uzavřeno - RFC implementováno a akceptováno Zadavatelem
- Vyřešeno - RFC implementováno, čeká se na akceptaci Zadavatelem
- Zamítnuto - Implementace RFC byla Změnovou komisí zamítnuta

2. Otevřená servisní hlášení

Seznam otevřených servisních hlášení:

Kategorie	Stav	Řešitelská skupina	Servisní hlášení	Datum založení	Poznámka

3. Vyřešená servisní hlášení

Seznam vyřešených servisních hlášení:

Kategorie	Stav	Řešitelská skupina	Servisní hlášení	Datum založení	Datum uzavření	Datum vyřešení

4. RFC

RFC schválená změnovou komisí:

Servisní hlášení	Datum založení	Oblast	Název	Vlastník aplikace	Stav	Poznámka

RFC rozpracovaná:

Servisní hlášení	Datum založení	Oblast	Název	Vlastník aplikace	Stav	Poznámka

5. SAP Báze

Provozní podpora SAP báze vykonává mimo servisních hlášení pravidelnou činnost, která je zaznamenána v Provozních denících, které jsou uloženy na připojených odkazech:

[Seznam odkazů do příslušné složky dokumentačního serveru]

PŘÍLOHA Č. 2 – SMLOUVY - REALIZAČNÍ TÝM POSKYTOVATELE

Role 1 – Vedoucí projektu	
Jméno a příjmení	David Ropek
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	david.ropek@atos.net
Telefon	+420 605 227 401
Fax	+420 233 034 299

Role 2 – Procesní architekt	
Jméno a příjmení	František Kalibán
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	frantisek.kaliban@atos.net
Telefon	+420 603 459 571
Fax	+420 233 034 299

Role 3 – Metodik účetnictví	
Jméno a příjmení	Romana Jovanovičová
Adresa	Důbravská cesta 4/1714, 841 04 Bratislava
E-mail	romana.jovanovicova@atos.net
Telefon	+421 904 838 571
Fax	---

Role 4 – Metodik rozpočtu	
Jméno a příjmení	Václav Štancl
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	vaclav.stancl@atos.net
Telefon	+420 605 203 723
Fax	+420 233 034 299

Role 5 – Technický architekt	
Jméno a příjmení	Petr Gibiš
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	petr.gibis@atos.net
Telefon	+420 603 265 314
Fax	+420 233 034 299

Role 6 – Garant bezpečnosti

Jméno a příjmení	Aleš Bednařík
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	ales.bednarik@atos.net
Telefon	+420 724 559 413
Fax	+420 233 034 299

Role 7 – Specialista – ostatní

Jméno a příjmení	František Mlynář
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	frantisek.mlynar@atos.net
Telefon	+420 603 459 570
Fax	+420 233 034 299

Role 8 – Specialista – ostatní

Jméno a příjmení	Marian Biroščák
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	marian.biroscak@atos.net
Telefon	+420 734 268 178
Fax	+420 233 034 299

Role 9 – Specialista – ostatní

Jméno a příjmení	Irena Hořenínová
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	irena.horeninova@atos.net
Telefon	+420 603 459 799
Fax	+420 233 034 299

Role 10 – Specialista – ostatní

Jméno a příjmení	Renata Švejdová
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	renata.svejdova@atos.net
Telefon	+420 603 888 867
Fax	+420 233 034 299

Role 11 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Zuzana Zahradníková
Adresa	Dúbravská cesta 4/1714, 841 04 Bratislava
E-mail	zuzana.zahradnikova@atos.net
Telefon	+421 903 564 602
Fax	---

Role 12 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Pavol Kapalla
Adresa	Dúbravská cesta 4/1714, 841 04 Bratislava
E-mail	pavol.kapalla@atos.net
Telefon	+421 903 564 652
Fax	---

Role 13 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Miroslav Turek
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	miroslav.turek@atos.net
Telefon	+420 605 201 894
Fax	+420 233 034 299

Role 14 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Luděk Csiba
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	ludek.csiba@atos.net
Telefon	+420 737 254 265
Fax	+420 233 034 299

Role 15 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Peter Benech
Adresa	Dúbravská cesta 4/1714, 841 04 Bratislava
E-mail	peter.benech@atos.net
Telefon	+421 911 170 121
Fax	---

Role 16 – Specialista – ostatní

Jméno a příjmení	Roman Brejcha
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	roman.brejcha@atos.net
Telefon	+420 737 050 070
Fax	+420 233 034 299

Role 17 – Specialista – ostatní

Jméno a příjmení	Martin Večeře
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	martin.vecere@atos.net
Telefon	+420 603 272 063
Fax	+420 233 034 299

Role 18 – Specialista – ostatní

Jméno a příjmení	Radmila Střelcová
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	radmila.strelcova@atos.net
Telefon	+420 605 292 132
Fax	+420 233 034 299

Role 19 – Specialista – ostatní

Jméno a příjmení	Václav Marhan
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	vaclav.marhan@atos.net
Telefon	+420 737 254 541
Fax	+420 233 034 299

Role 20 – Specialista – ostatní

Jméno a příjmení	Jiří Židek
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	jiri.zidek@atos.net
Telefon	+420 733 595 949
Fax	+420 233 034 299

Role 21 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Milo Georgievski
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	milو.georgievski@atos.net
Telefon	+420 725 451 329
Fax	+420 233 034 299

Role 22 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Karel Švejda
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	karel.svejda@atos.net
Telefon	+420 603 265 313
Fax	+420 233 034 299

Role 23 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Pavel Černý
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	pavel.cerny@atos.net
Telefon	+420 605 201 895
Fax	+420 233 034 299

Role 24 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Milan Navrátil
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	milan.navratil@atos.net
Telefon	+420 603 459 252
Fax	+420 233 034 299

Role 25 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Drahomíra Vaňásková
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	drahomira.vanaskova@atos.net
Telefon	+420 737 230 489
Fax	+420 233 034 299

Role 26 – Specialista – ostatní	
Jméno a příjmení	Štěpánka Žídková
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	stepanka.zidkova@atos.net
Telefon	+420 603 459 433
Fax	+420 233 034 299

PŘÍLOHA Č. 3 – SMLOUVY - OPRÁVNĚNÉ OSOBY**Za Objednatele:**

ve věcech smluvních (s oprávněním připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům):

Jméno a příjmení	Dipl.-Ing. Miroslav Hejna
Adresa	Letenská 15, 118 10 Praha 1
E-mail	Miroslav.Hejna@mfcrcz
Telefon	+420 257 043 072
Fax	---

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Ing. Božena Zděnková
Adresa	Letenská 15, 118 10 Praha 1
E-mail	Bozena.Zdenkova@mfcrcz
Telefon	+420 257 042 917
Fax	---

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních (s oprávněním připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům):

Jméno a příjmení	Martin Lisa
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	martin.lisa@atos.net
Telefon	+420 605 234 921
Fax	+420 233 034 299

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Peter Demuth
Adresa	Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
E-mail	peter.demuth@atos.net
Telefon	+420 725 705 829
Fax	+420 233 034 299

PŘÍLOHA Č. 4 – SMLOUVY - SEZNAM SUBDODAVATELŮ

1.

Název: Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Sídlo: Dúbravská cesta 4/1714, 841 04 Bratislava
Právní forma: společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo: 45650276
Rozsah plnění Smlouvy: Metodik účetnictví – Romana Jovanovičová
Specialista ostatní - Zuzana Zahradníková
Specialista ostatní - Pavol Kapalla
Specialista ostatní - Peter Benech

PŘÍLOHA Č. 5 – SMLOUVY – ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

(tvoří pevně nesvázanou přílohu - CD)



Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Příloha č. 6 – Procesy podpory produktivního provozu IISSP

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Obsah:

1.	Úvod	3
1.1	Definice pojmů a zkratk	3
2.	Organizace podpory produktivního provozu IISSP	4
2.1	Základní pojmy	4
2.2	Organizační struktura řízení provozu	5
2.2.1	Tým řízení provozu	7
2.2.2	Role a činnosti Provozovatele IISSP v rámci podpory produktivního provozu IISSP	8
2.2.3	Role a činnosti Dodavatele podpory v rámci podpory produktivního provozu IISSP	8
3.	Procesy podpory produktivního provozu komponent IISSP	9
3.1	Řízení přechodu do produktivního provozu	9
3.1.1	Popis procesu	9
3.1.2	Role	9
3.1.3	Pracovní postup procesu	10
3.2	Testování	10
3.2.1	Popis procesu	10
3.2.2	Role	10
3.2.3	Pracovní postup procesu	11
3.3	Knowledge management	11
3.3.1	Popis procesu	11
3.3.2	Role	11
3.3.3	Pracovní postup procesu	12
3.4	Komunikace s odbornou veřejností	13
3.4.1	Popis procesu	13
3.4.2	Role	13
3.4.3	Pracovní postup procesu	13
3.5	Provoz IT zařízení a služeb	13
3.5.1	Popis procesu	13
3.5.2	Role	14
3.5.3	Pracovní postup procesu	15
3.6	Správa událostí	22
3.6.1	Popis procesu	22
3.6.2	Role	23
3.7	Správa uživatelů	29
3.7.1	Popis procesu	29
3.7.2	Role	30
3.7.3	Pracovní postup procesu	30
3.8	Školení	31
3.8.1	Popis procesu	31
3.8.2	Role	31
3.8.3	Pracovní postup procesu	31
3.9	Bezpečnost	32
3.9.1	Popis procesu	32
3.9.2	Role	32
3.9.3	Pracovní postup procesu	32
4.	Role a obsazení	34

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Úplný přehled procesů podpory produktivního provozu IISSP	4
Tabulka 2 – Časový plán přípravy odstávek	18
Tabulka 3 – Definice Vlastníků procesů a Vlastníků aplikací a jejich personální zajištění	34
Tabulka 4 – Definice rolí procesů Podpory produktivního provozu IISSP a jejich personální zajištění	35

Seznam obrázků:

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISSP	7
Obrázek 2 – Pracovní postup Správy SD hlášení	25

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

1. Úvod

Tento dokument popisuje základní pravidla a principy implementované pro zajištění aplikační a báze podpory Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále IISPP) a dále souhrn procesů podpory produktivního provozu IISPP, které jsou jednoznačně popsány v samostatných dokumentech pracovních postupů, které jsou součástí Provozní dokumentace.

Aktivita podpory produktivního provozu IISPP jsou určeny pravidly, vycházející z funkčních a nefunkčních požadavků na provoz informačních systémů Ministerstva financí ČR (dále MF), pracovních postupů definovaných funkcionalitou IISPP a pravidly určenými nebo doporučenými výrobcí jednotlivých komponent.

V souvislosti s pravidly podpory produktivního provozu IISPP je třeba upozornit na to, že IISPP je implementován a provozován jako homogenní celek (informační systém) tvořený procesními komponentami a dalšími definovanými podpůrnými komponentami v heterogenním prostředí informačních systémů MF a dalších informačních systémů organizací komunikujících s IISPP.

1.1 Definice pojmů a zkratk

Vysvětlení zkratk použitých v dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení
DS	Dokumentační server
IISPP	Integrovaný informační systém Státní pokladny
KPI	Key Performance Indicator – zjednodušeně konkrétní měřitelná hodnota výkonnosti daného procesu.
MF	Ministerstvo financí
RIS	Rozpočtový informační systém
RISPR	Rozpočtový informační systém, část Příprava rozpočtu
RISRE-ROP	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Rozpočtová opatření
RISRE-PS	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Platební styk
SD	ServiceDesk - pracoviště podpory Kompetenčního centra IISPP.
STC	Státní tiskárna cenin
WSS	Windows SharePoint Services (zkráceně také SharePoint)

Vysvětlení pojmů použitých v dokumentu:

Pojem	Vysvětlení
Uživatelská dokumentace	Uživatelskou dokumentací se pro účely tohoto dokumentu rozumí dokumentace koncového uživatele, školicí materiály, novinky v aplikaci, otázky a odpovědi, případně další dokumenty takto označené Vlastníkem daného procesu či Vlastníkem dané aplikace.
Provozní dokumentace	Veškerá dokumentace, informace a znalosti shromážděné a sdílené během implementace a produktivního provozu IISPP.
Smluvní dokumentace	Veškerá dokumentace vyplývající ze smluvního vztahu mezi Provozovatelem IISPP a Dodavatelem podpory .
Definice provozu	Součást Smluvní dokumentace , která definuje podmínky činnosti Dodavatele podpory v rámci Produktivního provozu IISPP.
Smluvní ujednání	Dokumentace ostatních smluvních vztahů mezi Provozovatelem IISPP a dalšími subjekty, které se dotýkají podpory produktivního provozu IISPP.
Požadavek na změnu (RFC)	ServiceDesk hlášení, které nemůže být vyřešeno pomocí standardizovaných postupů dle Provozní dokumentace IISPP a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení.
Incident	SD hlášení „Porucha“ nebo „Incident“, které upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISPP dle Provozní dokumentace IISPP , a

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

Pojem	Vysvětlení
	tento stav systému není možné opravit běžným zásahem pracovníka podpory dle Provozní dokumentace IISPP .
ŽOS	„Žádost o součinnost“ je dokument, definovaný smlouvou mezi Provozovatelem IISPP a Provozovatelem infrastruktury IISPP, prostřednictvím kterého jedna ze smluvních stran předává požadavky na činnosti během provozu nebo odstávky.

2. Organizace podpory produktivního provozu IISPP

2.1 Základní pojmy

Produktivního provozu IISPP se účastní:

- **Vlastník IISPP**, kterým je MF.
- **Provozovatel IISPP**, kterým je MF.
Provozovatel IISPP jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Provozovateli IISPP**.
- **Provozovatel infrastruktury IISPP**, kterým je Státní tiskárna cenin (dále STC). **Provozovatel infrastruktury IISPP** vlastní a provozuje infrastrukturu nutnou k provozu IISPP.
Provozovatel infrastruktury IISPP jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Provozovateli infrastruktury IISPP**.
- **Dodavatel podpory**, dodává činnosti související s aplikační a bázovou podporou IISPP.
Dodavatel podpory a jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Dodavateli podpory** dle smluvní dokumentace mezi **Provozovatelem IISPP** a **Dodavatelem podpory**.

V rámci podpory produktivního provozu IISPP existují tyto dva hlavní procesy:

- Příprava produktivního provozu komponent IISPP;
- Produktivní provoz komponent IISPP.

Hlavní proces „**Příprava produktivního provozu komponent IISPP**“ a jeho jednotlivé procesy jsou zaměřeny na správu a koordinaci aktivit přípravy, testování a produktivního startu dalších funkčních celků, patchů, oprav a změn komponent, které jsou již nasazeny v produktivním provozu. Jedná se zejména o následující procesy:

- Řízení přechodu do produktivního provozu;
- Testování;
- Knowledge management;
- Komunikace s odbornou veřejností;

Hlavní proces „**Produktivní provoz komponent IISPP**“ je zaměřen na zajištění provozu produktivně provozovaných komponent a sestává zejména z následujících procesů:

- Provoz IT zařízení a služeb;
- Správa událostí;
- Správa uživatelů;
- Školení;
- Bezpečnost.

Kompletní přehled struktury procesů podpory produktivního provozu je v následující tabulce.

Tabulka 1 – Úplný přehled procesů podpory produktivního provozu IISPP

ÚROVEŇ	ID	PROCESNÍ ÚROVEŇ
Procesní úroveň A		
A	1	Podpora produktivního provozu IISPP

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

ÚROVEŇ	ID	PROCESNÍ ÚROVEŇ
Procesní úroveň B		
B	1.1	Příprava produktivního provozu komponent IISSP
B	1.2	Produktivní provoz komponent IISSP
Procesní úroveň C		
Proces 1.1 Příprava produktivního provozu komponent IISSP		
C	1.1.1	Řízení přechodu do produktivního provozu
C	1.1.2	Testování
C	1.1.3	Knowledge management
C	1.1.4	Komunikace s odbornou veřejností
Proces 1.2 Produktivní provoz komponent IISSP		
C	1.2.1	Provoz IT zařízení a služeb
D	1.2.1.1	Zajištění produktivního provozu
	1.2.1.2	Řízení rozhraní s ČNB
	1.2.1.3	Správa Konfigurační databáze
	1.2.1.4	Řízení odstávek
C	1.2.2	Správa událostí
D	1.2.2.1	Správa SD hlášení
	1.2.2.2	Správa incidentů
	1.2.2.3	Správa Požadavku na změnu (RFC)
	1.2.2.4	Hlášení a odstraňování vad díla
C	1.2.3	Správa uživatelů
C	1.2.4	Školení
C	1.2.5	Bezpečnost

2.2 Organizační struktura řízení provozu

Zastřešující a organizační roli při řízení podpory produktivního provozu IISSP má proces „Podpora produktivního provozu“.

Vlastník procesu „Podpora produktivního provozu“ odpovídá za provoz IISSP, odpovídá za dosažení předepsaných KPI a reportuje výsledky procesu Vlastníkovi IISSP. Dále:

- jmenuje Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele IISSP,
- jmenuje Vlastníky procesů,
- vykonává činnost Ředitele provozu IISSP:
 - je zodpovědný za koordinaci činností procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“,
 - koordinuje činnosti Týmů podpory Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory dle aktuální verze Provozní dokumentace IISSP v rozsahu daném Definicí provozu, řídí Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory,
 - koordinuje činnosti mezi Provozovatelem IISSP a Poskytovatelem infrastruktury IISSP dle aktuální verze Provozní dokumentace IISSP v rozsahu daném Definicí provozu.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Vlastník procesu je zodpovědný za:

- zajištění činnosti procesu, přípravu a správu procesní dokumentace a za zajištění úkolů procesu,
- obsazení jednotlivých rolí v rámci procesu v souladu s organizačním řádem **Provozovatele IISSP** a v souladu se smluvními ujednáními **Provozovatele IISSP** s jednotlivými subjekty podílejícími se na podpoře produktivního provozu IISSP.

Vlastník aplikace je osoba zmocněná **Vlastníkem IISSP** ke správě příslušné části funkcionality IISSP. Je odpovědný za:

- zajištění správy příslušné části funkcionality IISSP, která souvisí s jeho pracovním zařazením nebo podporuje procesy, které jsou v jeho kompetenci, a to v části:
 - metodické a dokumentační,
 - funkční,
 - správy dat,
- metodické řízení **Týmu provozu Provozovatele IISSP** v příslušné oblasti,
- zajištění nastavení aplikace v souladu s platnou legislativou,
- poskytnutí součinnosti při „**Změnovém řízení**“,
- metodické řízení a kontrolu zpracování SD hlášení v příslušné **Řešitelské skupině**.

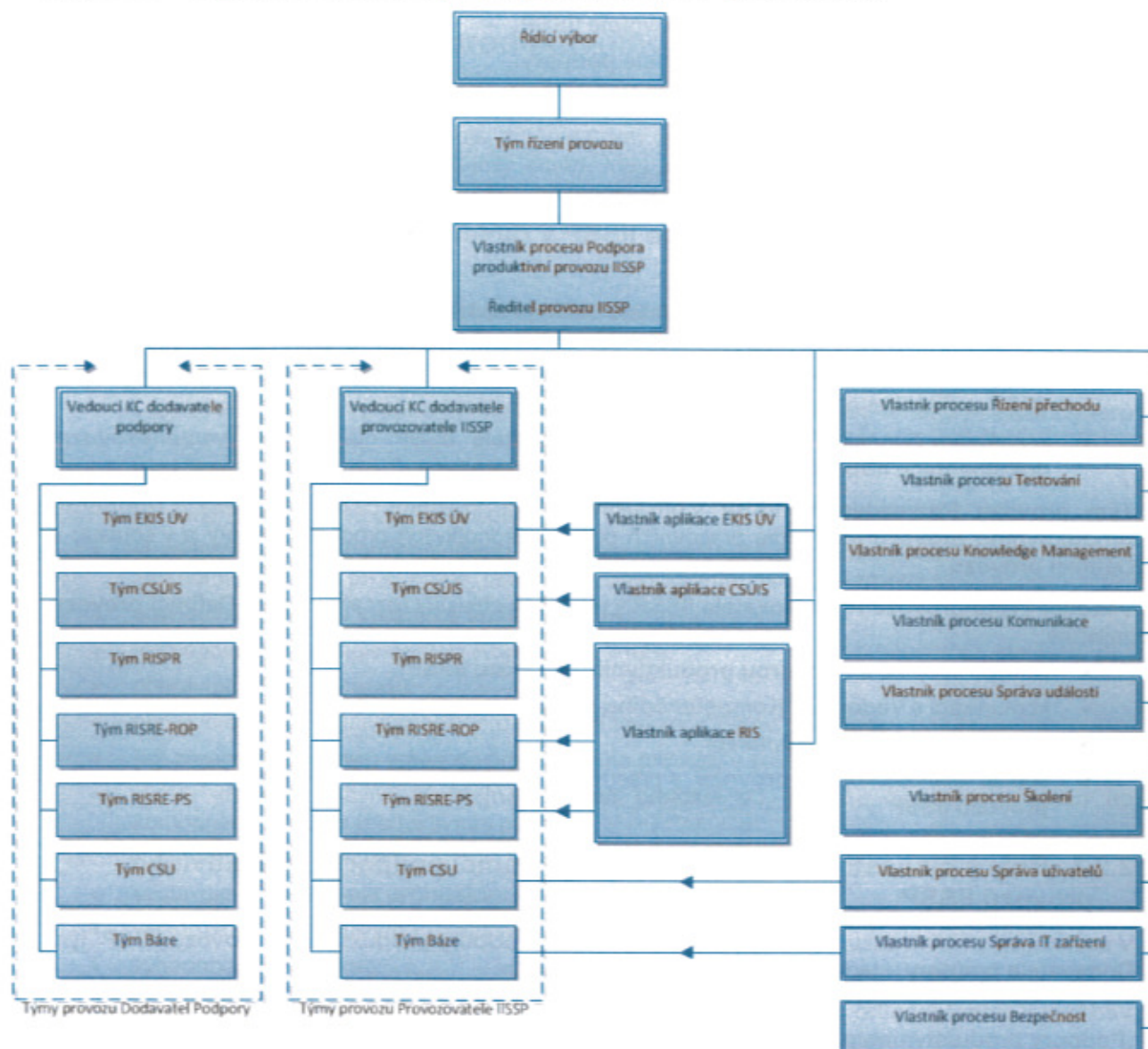
Vlastníci aplikací jsou jmenováni pro tyto oblasti:

- CSÚIS,
- RIS,
- EKIS ÚV,
- Správa uživatelů;
- Báze.

Vlastník aplikace v odůvodněných případech jmenuje **Zástupce Vlastníka aplikace** za jemu svěřenou oblast.

Organizační struktura a vzájemné vztahy jednotlivých rolí jsou znázorněny na následujícím obrázku.

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISPP



2.2.1 Tým řízení provozu

Tým řízení provozu je hlavní organizační strukturou pro řízení všech aktivit podpory produktivního provozu IISPP.

Vedoucím **Týmu řízení provozu** je **Ředitel provozu IISPP**.

Tým řízení provozu zajišťuje:

- správu agendy **Týmu řízení provozu**, tj. smluvní organizační a eskalační otázky spojené s podporou produktivního provozu IISPP,
- koordinaci aktivit mezi jednotlivými procesy produktivního provozu,
- koordinaci aktivit mezi jednotlivými **Týmy provozu**,
- vyhodnocením reportů a výstupů jednotlivých procesů.

Členy **Týmu řízení provozu** jsou:

- **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISPP**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
- **Vlastníci procesů**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- Vlastníci aplikací,
- Vedoucí Týmů provozu za Provozovatele IISSP,
- Vedoucí Týmů provozu za Dodavatele podpory.

Tým řízení provozu odpovídá za přípravu, koordinaci a výkon činností dle:

- Provozní dokumentace IISSP,
- Smluvní dokumentace v aktuálním znění.

2.2.2 Role a činnosti Provozovatele IISSP v rámci podpory produktivního provozu IISSP

Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP je zodpovědný za koordinaci činností procesů Podpory produktivního provozu IISSP v oblastech vykonávaných Provozovatelem IISSP:

- jmenuje pracovníky Provozovatele IISSP a další osoby členy Týmu provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti,
- koordinuje činnosti Týmu provozu Provozovatele IISSP dle aktuální verze Provozní dokumentace IISSP v rozsahu daném Definicí provozu.

Tým provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti zajišťuje činnosti spojené s Podporou produktivního provozu IISSP, dle pracovních postupů jednotlivých procesů podpory a v souladu s Definicí provozu.

Vedoucí Týmu provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti v rozsahu daném Definicí provozu zajišťuje:

- činnosti spojené s Podporou produktivního provozu IISSP,
- komunikaci s Vedoucím Kompetenčního centra Provozovatele IISSP,
- komunikaci s Vlastníky aplikací,
- soulad činností Týmu provozu s pracovními postupy procesů „Podpory produktivního provozu IISSP“.

2.2.3 Role a činnosti Dodavatele podpory v rámci podpory produktivního provozu IISSP

V souladu se smluvní dokumentací je součástí procesů „Podpory produktivního provozu IISSP“ tým Dodavatele podpory, který vystupuje v následujících rolích:

Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory je zodpovědný za koordinaci činností procesů „Podpory produktivního provozu IISSP“:

- jmenuje Vedoucí týmů provozu Dodavatele podpory,
- jmenuje členy Týmu provozu Dodavatele podpory,
- koordinuje činnosti Týmu provozu Dodavatele podpory dle aktuální verze Provozní dokumentace IISSP v rozsahu daném příslušným Definicí provozu.

Tým provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti zajišťuje činnosti spojené s podporou produktivního provozu IISSP v rozsahu Provozní dokumentace IISSP, smluvní dokumentace, dle Pracovních postupů jednotlivých procesů podpory a v souladu s Definicí provozu.

Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti v rozsahu daném Definicí provozu zajišťuje:

- činnosti spojené s „Podporou produktivního provozu IISSP“,
- komunikaci s týmy provozu Dodavatele podpory,
- soulad činností Týmu provozu s Pracovními postupy procesů „Podpory produktivního provozu“.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

3. Procesy podpory produktivního provozu komponent IISSP

3.1 Řízení přechodu do produktivního provozu

3.1.1 Popis procesu

Proces zajišťuje přípravu a přenos vývoje, změn a oprav do komponent IISSP v produktivním provozu. Základním objektem procesu je **Kontejner změn**, který obsahuje všechny objekty, změny, záplaty, postupy implementace, dokumentaci, školicí materiály a další související informace nutné k přenosu změn na komponenty IISSP v produktivním provozu.

3.1.2 Role

Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“:

- odpovídá za proces „Řízení přechodu do produktivního provozu“, reportuje výsledky procesu a stanovuje pravidla pro vývoj a provádění změn v příslušné části systému,
- odpovídá za kvalitu vývoje a kontroluje postup práce při implementaci a nasazení **Kontejneru změn**,
- vede **Pracovní skupinu Architektura**,

Vlastník změny (role procesu „Správa událostí“):

- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn a za koordinaci aktivit při přípravě, testování a produktivním nasazení změny,
- pravidelně informuje **Vlastníka aplikace** o postupu přípravy změn.
- je zodpovědný za implementaci **Kontejneru změn**,
- připravuje **Plán přechodu**,
- připravuje a koordinuje kapacity pro zajištění realizace **Plánu přechodu**,
- řídí přenos **Kontejnerů změn** do produktivního provozu v souladu s **Plánem přechodu**,
- vystavuje pro jednotlivé **Kontejnery změn** protokol o přenosu **Kontejneru změn** do komponenty IISSP v produktivním provozu.

Pracovní skupina Architektura

- sestavuje **Plán rozvoje architektury**,
- vyjadřuje se k jednotlivým **Požadavkům na změnu (RFC)**,
- vyhodnocuje **Incidenty**.

Schází se ve složení:

- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**
- **Hlavní architekt Dodavatele podpory**,
- **Vlastníci aplikací**,
- **Vlastníci procesů**,
- **Procesní architekt Dodavatele podpory**,
- **Technický architekt Dodavatele podpory**,
- **Bezpečnostní architekt (role procesu „Bezpečnost“)**,
- další osoby přizvané výše uvedenými osobami.

Hlavní architekt Dodavatele podpory

- poskytuje součinnost při řízení **Pracovní skupiny Architektura**,
- řídí přípravu vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)**,
- řídí vyhodnocení **Incidentu**,
- řídí přípravu a kontroluje dodržování **Plánu rozvoje architektury**.

Procesní architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh **Solution architektury řešení IISSP** pro oblasti business, aplikační a datové architektury,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

- dohleduje dodržování Solution architektury řešení v průběhu životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavků na změnu (RFC)** z pohledu Solution architektury,
- poskytuje podklady pro přípravu **Plánu rozvoje architektury** z oblasti Solution architektury,
- poskytuje podklady pro vyhodnocení **Incidentu** z oblasti Solution architektury,
- aktualizuje architektonickou dokumentaci pro příslušné oblasti Solution architektury.

Technický architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISPP pro oblast technické architektury,
- zajišťuje soulad technické architektury řešení IISPP s infrastrukturou **Provozovatele IISPP** a s infrastrukturou **Provozovatele infrastruktury IISPP**,
- dohleduje dodržování technické architektury řešení v průběhu životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavků na změnu (RFC)** z pohledu technické architektury,
- poskytuje podklady pro přípravu **Plánu rozvoje architektury** z oblasti technické architektury,
- poskytuje podklady pro vyhodnocení **Incidentu** z oblasti technické architektury,
- aktualizuje architektonickou dokumentaci pro oblast technické architektury.

Vlastník aplikace (role procesu „Podpora produktivního provozu IISPP“) je osoba zmocněná **Vlastníkem IISPP** ke správě příslušné části funkcionality IISPP.

3.1.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“:

1. **Vlastník změny** zajistí přípravu obsahu **Kontejneru změn**:
 - implementaci funkcionality dané zadáním,
 - přípravu změn **Provozní dokumentace IISPP** související s obsahem **Kontejneru změn**,
 - testy dle **Pracovního postupu** procesu **Testování**.
2. **Vlastník změny** odpovídá za přípravu **Plánu přechodu**
3. **Vlastník změny** řídí testování **Kontejneru změn** dle **Pracovního postupu** procesu „Testování“.
4. **Vlastník změny** zajistí zařazení **Plánu přechodu** (prostřednictvím příslušného **Manažera oddělení**) do plánu příslušné oddělení.

Během oddělení řídí **Vlastník změny** s dalšími pracovníky **Týmů provozu** přenos jednotlivých **Kontejnerů změn** do komponent IISPP dle **Plánu přechodu**.

3.2 Testování

3.2.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu testování **Kontejnerů změn** připravených k přenosu do komponent IISPP v produktivním provozu na úrovni infrastruktury i na úrovni aplikace. Výsledek testů je použitý jako podklad k akceptaci pro přenos na komponenty IISPP v produktivním provozu.

Proces „Testování“ upravený v tomto dokumentu je platný v plném rozsahu pro komponenty IISPP předané do produktivního provozu.

3.2.2 Role

Vlastník procesu „Testování“:

- odpovídá za proces „Testování“,
- kontroluje testování jednotlivých **Kontejnerů změn**,
- potvrzuje **Protokol o testování Kontejneru změn**,
- koordinuje aktivity testování s ostatními subjekty využívající příslušné testovací prostředí.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

Tester vykonává vlastní testovací případy, zpracovává dílčí testovací protokol a podává informace o výsledku.

3.2.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Testování**“:

1. **Vlastník změny** připraví **Plán testování** a zajistí kapacity.
2. **Vlastník procesu „Testování“** v součinnosti s **Vlastníkem aplikace** jmenuje **Testery**.
3. **Vlastník změny** ve shodě s **Administrátorem systému** zajistí přípravu testovacího prostředí.
4. **Vlastník procesu „Testování“** koordinuje aktivity v testovacím prostředí.
5. **Vlastník změny** zahajuje testování.
6. **Testeři** provedou testování dle předložených testovacích scénářů, případů a uživatelské dokumentace.
7. **Vlastník změny** vyhodnocuje testování a vypracuje **Protokol o testování Kontejneru změn**.
8. **Vlastník procesu „Testování“** potvrzuje **Protokol o testování Kontejneru změn**.
9. **Vlastník změny** překládá **Protokol o testování Kontejneru změn** **Vlastníkovi aplikace** k akceptaci.

3.3 Knowledge management

3.3.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu dokumentace, informací a znalostí pro potřeby zvyšování kvality poskytované podpory a podpory rozhodování. Proces metodicky řídí správu veškerých informací, dokumentace a ostatních médií nutných pro zajištění „**Podpory produktivního provozu IISPP**“.

Pro veškerou dokumentaci, informace a znalosti shromážděné a sdílené během implementace a produktivního provozu IISPP, zejména potom pro:

- dokumentaci předanou jako smluvní výstupy či součást díla implementace IISPP,
- informace a znalosti popisující funkcionality, stav a činnosti IISPP,
- dokumentaci definující legislativní a metodický rámec činnosti podporovaných IISPP,
- procesní dokumentaci popisující činnosti a aktivity produktivního provozu IISPP,

je v rámci procesů „**Podpory produktivního provozu IISPP**“ používán souhrnný název **Provozní dokumentace IISPP**.

Proces zajišťuje metodické řízení a pracovní postupy pro následující oblasti:

- Definice řízené **Provozní dokumentace IISPP**;
- Vytvoření knihoven řízené **Provozní dokumentace IISPP** v prostředí Windows SharePoint Services (dále WSS) v odpovídající struktuře;
- Značení dokumentů řízené **Provozní dokumentace IISPP**;
- Správa oprávnění pro přístup k řízené **Provozní dokumentaci IISPP**;
- Životní cyklus řízené **Provozní dokumentace IISPP**;
- Bezpečnost při nakládání s řízenou **Provozní dokumentací IISPP**;
- Zálohování a archivace **Provozní dokumentace IISPP**;
- Šablony dokumentů **Provozní dokumentace IISPP**.

3.3.2 Role

Vlastník procesu „Knowledge management“:

- odpovídá za proces „**Knowledge management**“,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- stanovuje metodiku pro přípravu a správu **Provozní dokumentace IISSP**.

Vlastník dokumentace:

- je zodpovědný za organizaci, řízení tvorby a následnou správu jemu přidělené **Provozní dokumentace IISSP** po celou dobu jejího životního cyklu,
- určuje, řídí a kontroluje **Vlastníky dokumentu**,
- schvaluje konečnou obsahovou i formální podobu jemu přidělené **Provozní dokumentace IISSP**,
- informuje o změnách v jemu přidělené **Provozní dokumentaci IISSP**.

Vlastník dokumentu:

- zajišťuje, že jemu přiřazená aplikační resp. procesní **Provozní dokumentace IISSP** vzniká a je spravována v souladu s pracovními postupy pro **Správu provozní dokumentace**,
- určuje, řídí a kontroluje **Autory dokumentu a Spoluautory dokumentu**,
- schvaluje konečnou obsahovou i formální podobu aplikační resp. procesní **Provozní dokumentace IISSP**,
- informuje o změnách v aplikační **Provozní dokumentaci IISSP**.

Autor dokumentu:

- je zodpovědný za přípravu návrhu dokumentu,
- je zodpovědný za kvalitu dokumentu a za jeho soulad s příslušnou platnou šablonou provozního dokumentu,
- organizuje připomínkování a schvalování konceptu dokumentu dle platných schvalovacích procedur,
- je zodpovědný za správné označení dokumentů a jeho uchování v příslušné dokumentační knihovně,
- je zodpovědný za údržbu aktuálních záznamů o provedených změnách a schválení dokumentu,
- koordinuje činnost **Spoluautorů dokumentu** v případě, že je dokument spoluvytvářen více osobami.

Uživatel dokumentu:

- uživatelem dokumentu je každá osoba zařazená podle zvláštních předpisů do některého z provozních týmů nebo osoba zastávající roli v procesech podpory produktivního provozu,
- je oprávněn přistupovat k provozní dokumentaci v souladu s přiděleným oprávněním,
- je povinen řídit se pravidly pro nakládání s **Provozní dokumentací IISSP**.

Administrátor dokumentačního serveru:

- je zodpovědný za konfiguraci dokumentačního serveru (DS) dle pracovních postupů pro **Správu provozní dokumentace**,
- je zodpovědný za správu přístupových oprávnění uživatelů dokumentačního serveru dle pokynů **Provozní kanceláře podpory produktivního provozu**.

3.3.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „Knowledge management“ pro umísťování dokumentů do Znalostní databáze IISSP:

1. **Autor dokumentu** vytvoří dokument.
2. **Vlastník dokumentu** schválí dokument.
3. **Vlastník aplikace** validuje dokument.
4. **Vlastník aplikace** schvaluje dokument.
5. **Vlastník dokumentu** předá dokument **Vlastníkovi dokumentace** s požadavkem na zařazení dokumentu nebo aktualizaci dokumentu v **Provozní dokumentaci IISSP**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

6. **Vlastník dokumentace** informuje o publikaci/schválení dokumentu **Vlastníka procesu „Knowledge management“**. **Vlastník procesu „Knowledge management“** má možnost omezit zveřejnění dokumentu, pokud dokument neodpovídá příslušným pracovním postupům.
7. **Vlastník aplikace** požádá o zveřejnění dokumentu dle pracovního postupu procesu **„Komunikace s odbornou veřejností“**, pokud je dokument určen ke zveřejnění.

3.4 Komunikace s odbornou veřejností

3.4.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu informací pro potřeby informování:

- **Uživatelů IISPP,**
- pracovníků státní správy,
- dalších osob dotčených procesy IISPP,
- odborné veřejnosti.

3.4.2 Role

Vlastník procesu „Komunikace s odbornou veřejností“:

- odpovídá za proces **„Komunikace s odbornou veřejností“**,
- řídí komunikaci se spolupracujícími organizacemi,
- udržuje aktuální kontaktní údaje odpovědných osob na straně spolupracujících organizací.

Žadatel o zveřejnění je zodpovědný za přípravu a kompletnost **Žádosti o zveřejnění**.

Administrátor komunikace je zodpovědný za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací.

Vlastník aplikace (role procesu **„Podpora produktivního provozu IISPP“**) je osoba zmocněná **Vlastníkem IISPP** ke správě příslušné části funkcionality IISPP.

3.4.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu **„Komunikace s odbornou veřejností“:**

1. **Žadatel** připraví **Žádost o zveřejnění** informace nebo dokumentu a zašle ji **Administrátorovi komunikace**. V případě, že žádost je s prioritou „Vysoká“ uvědomí o vzniku žádosti telefonicky **Administrátora komunikace**.
2. **Administrátor komunikace** ověří žádost o zveřejnění i to, zda zveřejňovaný dokument odpovídá metodice procesu **„Knowledge management“**. Požádá **Vlastníka procesu „Komunikace s odbornou veřejností“** o souhlas se zveřejněním.
3. **Vlastník procesu „Komunikace s odbornou veřejností“** potvrzuje zveřejnění.
4. **Administrátor komunikace** zajistí zveřejnění informace dle distribučního listu ze **Žádosti o zveřejnění**.
5. **Administrátor komunikace** uzavře požadavek v Service Desku.

3.5 Provoz IT zařízení a služeb

3.5.1 Popis procesu

Proces zajišťuje činnosti spojené s **„Podporou produktivního provozu IISPP“** komponent IISPP předaných do produktivního provozu, zejména v oblastech:

- zajištění produktivního provozu,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

- řízení rozhraní s ČNB,
- správa Konfigurační databáze,
- řízení odstávek,
- řízení vztahu s **Provozovatelem infrastruktury IISPP**.

3.5.2 Role

Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“:

- odpovídá za proces „**Provoz IT zařízení a služeb**“,
- je zodpovědný za sestavení a předložení **Plánu odstávek**,
- řídí a koordinuje činnosti týmu.

Vedoucí provozu:

- je zodpovědný za oblast „**Zajištění produktivního provozu**“,
- je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě komponent IISPP v produktivním provozu,
- je zodpovědný za řízení součinnosti při plánovaných a mimořádných odstávkách, resp. výpadcích komponent IISPP, které řídí **Manažer odstávky**.

Vedoucí provozu je jmenován dle časového rozpisu služeb tak, aby byl zajištěn nepřetržitý výkon role.

Manažer odstávky:

- odpovídá za plánování a řízení aktivit během odstávky resp. výpadku,
- zahajuje a ukončuje odstávku resp. výpadek,
- na základě podkladů **Vlastníka změny** nebo **Vlastníka incidentu** a **Administrátorů IISPP** rozhoduje o postupu při řízení odstávky resp. výpadku.

Pro mimořádné a neplánované odstávky je **Manažerem odstávek** z definice procesu **Vedoucí provozu** (pokud **Vlastník procesu** nestanoví jinak).

Pro plánované odstávky jmenuje **Vlastník procesu** **Manažera odstávky** předem v rámci **Plánu odstávek**.

Administrátor systému:

- je zodpovědný za monitoring a správu komponenty IISPP nebo infrastruktury v produktivním provozu v rozsahu aktuální verze **Provozní dokumentace IISPP**,
- je zodpovědný za přípravu dokumentu nebo média a aktualizaci dokumentu nebo média při přípravě nebo přebírání dokumentace nebo instalačních médií a jejich aktualizaci v **Konfigurační databázi IISPP**.

Administrátor integrace s ČNB je **Administrátor systému** pro oblast integrace mezi systémy ČNB a IISPP.

Administrátor monitoringu je **Administrátor systému** pro oblast monitoringu komponent IISPP dle **Provozní dokumentace IISPP**.

Kontaktní osoba ČNB:

- zodpovídá za komunikaci při provozu rozhraní mezi ČNB a IISPP.

Kontaktní osoba Náhradního procesu ČNB:

- zodpovídá za zajištění součinnosti při vyhlášení, řízení a ukončení Náhradního procesu.

Vedoucí provozu Poskytovatele infrastruktury IISPP:

- je zodpovědný za zajištění součinnosti mezi **Provozovatelem IISPP** a **Poskytovatelem infrastruktury IISPP** při provozu infrastruktury, a případně s dalšími partnery dle požadavků **Provozovatele IISPP**.

Dispečer provozu Poskytovatele infrastruktury IISPP:

- je jmenován **Poskytovatelem infrastruktury IISPP** dle časového plánu

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

- je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě infrastruktury IISPP v produktivním provozu a za řízení součinnosti při plánovaných a neplánovaných odstávkách infrastruktury IISPP, které řídí **Manažer odstávky**.

Vlastník Konfigurační databáze IISPP:

- je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav databáze a za její obsahovou správnost dle informací **Administrátora systému**,
- je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav **Databáze médií** a za její obsahovou správnost dle informací **Administrátora systému**.

Vlastník změny nebo Vlastník incidentu (role procesu „Správa událostí“):

- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadované změny a za koordinaci aktivit při přípravě a produktivním nasazení změny během odstávky.

3.5.3 Pracovní postup procesu

V rámci procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“ identifikujeme čtyři základní subprocessy:

- zajištění produktivního provozu,
- řízení rozhraní s ČNB,
- správa Konfigurační databáze IISPP,
- řízení odstávek.

3.5.3.1 Zajištění produktivního provozu

Pracovní postup subprocessu „**Zajištění produktivního provozu**“ je dán činnostmi a **Provozní dokumentací IISPP** a lze jej rozdělit na tyto základní skupiny:

- pravidelné činnosti,
 - pravidelné činnosti běžné – zahrnují pravidelně se opakující aktivity prováděné podle časového plánu (např. denní a týdenní monitoring),
 - pravidelné činnosti plánované – zahrnují aktivity nepravidelné, vykonávané na základě plánované události (např. řízení odstávek),
- mimořádné činnosti.

Pravidelné činnosti

Subproces zajišťuje pravidelné činnosti při monitoringu, správě a administraci infrastruktury IISPP a jednotlivých komponent dle **Provozní dokumentace IISPP**, mimo jiné např.:

- monitoring systémů IISPP,
- administrace systémů IISPP,
- kontrola pravidelného zálohování systémů IISPP,
- řešení zálohování a obnovy,
- definice požadavků na úpravy nastavení síťové infrastruktury,
- definice požadavků na úpravy nastavení HW, OS,
- sledování výkonnosti, profylaxe systémů,
- podpora při ladění výkonu systémů,
- zadávání problémů k řešení na SAP Support,
- otevírání spojení ze SAP Support,
- provádění činností souvisejících s transportem změn do produktivního prostředí,
- zajištění činností souvisejících se SAP Suport (Earlywatch, Going Live Check, správa licencí, aj.),
- aktualizace dokumentace dle provedených změn v nastavení systémů a infrastruktury,
- vedení **Provozního deníku**,
- správa informací a dokumentace aktuálního nastavení služeb v **Konfigurační databázi IISPP**. Proces spravuje veškeré informace, dokumentaci a ostatní média, nutné pro

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

aktivity procesu „Provoz IT zařízení a služeb“, dle metodiky stanovené procesem „Knowledge management“,

- aktualizace Knihovny aktuálních verzí instalačních a konfiguračních médií.

Mimořádné činnosti

Subproces:

- provádí mimořádné činnosti při správě a administraci systémů IISPP,
- řídí a koordinuje mimořádné činnosti zajišťované:
 - Poskytovatelem infrastruktury IISPP,
 - Dodavatelem podpory.
- zajišťuje provedení požadavků Provozovatele infrastruktury IISPP zadaných formou SD hlášení (definovaných jako Požadavek na službu (RFS) nebo Požadavek na změnu (RFC)) nebo formou Žádosti o součinnost (ZOS) a prováděných dle Provozní dokumentace IISPP,
- zajišťuje mimořádné činnosti vyplývající z činnosti procesu „Provoz IT zařízení a služeb“, zejména činnosti související s prevencí chybových nebo kolizních stavů systémů na základě skutečností zjištěných v rámci monitoringu prostředí. Pracovní postupy se řídí Provozní dokumentací IISPP,
- zajišťuje mimořádné činnosti při aktivitách Týmů provozu. Pracovní postupy vychází v tomto případě z požadavků Týmů provozu IISPP zadaných formou SD hlášení (definovaných jako Žádost o podporu (RFS) nebo Požadavek na změnu (RFC)) a prováděných dle Provozní dokumentace IISPP, další technické dokumentace systému a dle příslušných částí Disaster Recovery plánů,
- zajišťuje monitoring, správu a vyhodnocení čerpání licencí.

3.5.3.2 Řízení rozhraní s ČNB

Subproces je metodicky řízen Vlastníkem aplikace RISPRE-PS, který je zodpovědný za komunikaci s kontaktními osobami ČNB při řešení koncepčních otázek komunikace s ČNB, schvalování Požadavků na změny (RFC), při plánování a schvalování odstávek a při řízení Náhradního procesu. Subproces zajišťuje zejména:

- řízení a monitoring komunikace mezi IISPP a ČNB,
- komunikaci s operátory ČNB při monitoringu komunikace s ČNB a řešení operativních úkolů,
- komunikaci s ČNB při řešení SD hlášení, které se provozně nebo metodicky týkají rozhraní mezi IISPP a ČNB,
- komunikaci s ČNB při přípravě a nasazení Požadavků na změnu (RFC) které se týkají rozhraní mezi IISPP a ČNB,
- komunikaci s ČNB při přípravě a řízení odstávek, které se týkají rozhraní mezi IISPP a ČNB,
- podporu Vlastníka aplikace RIS při vyhlásování, řízení a ukončení Náhradního procesu RISRE-PS.

3.5.3.3 Správa Konfigurační databáze IISPP

Subproces zajišťuje správu Konfigurační databáze IISPP, jejíž součástí jsou zejména:

- informace o konfiguraci a nastavení systému,
- dokumentace nutná k zajištění činnosti subprocesu „Zajištění produktivního provozu“,
- správa instalačních médií a dalších zdrojů SW,
- podklady a dokumenty správy licencí.

3.5.3.4 Řízení odstávek

Subproces zajišťuje činnosti související s přípravou, plánováním a řízením odstávek IISPP. Odstávky rozlišujeme na:

- Plánované – jsou řízené dle Plánu odstávek, který se sestavuje na období jednoho roku, a dělí se na:

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

- **řádné** – probíhají během dnů pracovního volna, zpravidla o víkendu, prostředí IISPP je pro uživatele vždy nedostupné,
- **provozní** – probíhají ve čtvrtek mimo pracovní hodiny v čase 19:00 – 24:00 v týdnech, kdy není plánovaná **řádná Plánovaná odstávka**, případná nedostupnost konkrétních aplikací je uvedena v rámci **Plánu aktivit**;
- **Mimořádné** – jsou navrhované operativně dle aktuálního stavu systému. Mimořádná odstávka slouží výhradně k odstranění vady nebo rizika vzniku nekonzistence dat nebo výpadku služby;
- **Výpadky** – jsou zapříčiněny chybou, vadou nebo jiným důvodem, který způsobuje nedostupnost systému nebo konkrétní služby.

Veškeré aktivity v rámci odstávek jsou procesovány jako SD hlášení (typ **Požadavek a změna (RFC)** nebo **Incident**) nebo **Žádost o součinnost (ZOS)**.

Manažer odstávky připraví pro každou plánovanou nebo mimořádnou odstávku **Plán aktivit**.

3.5.3.5 Plán odstávek

Příprava Plánu odstávek

Za přípravu **Plánu odstávek** na následující rok je zodpovědný **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**.

Návrh **Plánu odstávek** připraví **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** a předá jej do konce 9. kalendářního měsíce k připomínkování.

Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“ zajistí zapracování předaných připomínek, a to tak, aby **Plán odstávek** schválila **Změnová komise** do konce 11. měsíce kalendářního roku.

Finální **Plán odstávek** na následující rok vydává **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** do konce 11. měsíce kalendářního roku a zajistí jeho zveřejnění prostřednictvím procesu **Komunikace s odbornou veřejností**. Zároveň jej umístí do příslušné dokumentační knihovny.

Plánovaná odstávka mimo Plán odstávek

Změny v **Plánu odstávek** (změna nebo doplnění **Plánované odstávky**) se provádí na základě **RFC**.

Schválení změny **Plánu odstávek** (změna nebo doplnění **Plánované odstávky**) je podmíněno souhlasem **Kontaktní osoby ČNB** určené **Smlouvou o přenosu dat mezi MF a ČNB**. Tento souhlas zajistí **Administrátor integrace s ČNB**.

Mimořádná odstávka

Schválení **Mimořádné odstávky** se provádí prostřednictvím **Požadavku na změnu (RFC)**.

Požadavek na změnu (RFC) bude obsahovat, kromě jiného, žádost o schválení **Mimořádné odstávky** tak, aby schválení **RFC Změnovou komisí** proběhlo v termínech dle časového plánu přípravy odstávky.

Schválení **Mimořádné odstávky** je v případě, že má dopady do provozu rozhraní mezi ČNB a IISPP, podmíněno souhlasem **Kontaktní osoby ČNB**, který zajistí **Administrátor integrace s ČNB**.

Po schválení **Změnovou komisí** zajistí **Manažer odstávky** zanesení **Mimořádné odstávky** do **Plánu odstávek** včetně všech náležitostí.

Příprava odstávky

Za přípravu obsahu odstávky je zodpovědný **Manažer odstávky**.

Obsah odstávky je definován v **Plánu aktivit odstávky**.

Manažer odstávky zahrne do **Plánu aktivit**:

- **Plány přechodu** (příslušné **Požadavky na změnu (RFC)**, přenášené do produkce),
- **Žádosti o součinnost (ZOS)**,
- požadavky na dorovnání primárního a záložního DC,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- požadavky na backup a recovery,
- postupy ověření funkčnosti systému po provedených změnách,
- způsoby komunikace během odstávky.

Manažer odstávky vydá návrh časového **Plánu aktivit** odstávky v termínech dle časového plánu přípravy odstávky.

Současně **Manažer odstávky**:

- předkládá **Žádost o zveřejnění** do procesu „Komunikace s odbornou veřejností“ s informací o konání **Plánované odstávky**, případně se stručnou informací o obsahu **Plánované odstávky**,
- prostřednictvím **Administrátora Integrace s ČNB** informuje **Kontaktní osobu ČNB** o **Plánu aktivit**, zejména s ohledem na zajištění součinnosti ČNB při přípravě, řízení a ukončení odstávky.

Vlastníci změn nebo **Vlastníci incidentů** zajistí předání **Manažerovi odstávky** připomínek k **Plánu aktivit** a detailní specifikace jednotlivých aktivit, přesný časový plán aktivit, vazby na další plánované aktivity (pokud jsou známy) a případný dopad na další komponenty dle časového plánu přípravy odstávek.

Finální plán aktivit vydává **Manažer odstávky** dle časového plánu přípravy odstávek.

Časový plán přípravy odstávek

Tabulka 2 - Časový plán přípravy odstávek

	Schválení odstávky	Zadání podkladů pro přípravu Plánu aktivit odstávky	Příprava Plánu aktivit odstávky	Připomínky k Plánu aktivit odstávky včetně detailní specifikace aktivit	Finální verze Plánu aktivit
Plánovaná odstávka řádná	Roční Plán odstávek do konce listopadu předchozího roku	7 pracovních dní před zahájením odstávky	5 pracovních dní před zahájením odstávky	4 pracovní dny před zahájením odstávky	2 pracovní dny před zahájením odstávky
Změna Plánované odstávky	7 pracovních dní před zahájením odstávky – pokud odstávka nezasahuje do pracovního dne				
	3 týdny (15 pracovních dní) před zahájením odstávky – pokud odstávka zasahuje do pracovního dne				
	3 měsíce před zahájením odstávky – pokud odstávka zasahuje do více pracovních dnů.				
Plánovaná	Provozní	3 pracovní	2 pracovní dny	1 pracovní den	V den

	Schválení odstávky	Zadání podkladů pro přípravu Plánu aktivit odstávky	Příprava Plánu aktivit odstávky	Připomínky k Plánu aktivit odstávky včetně detailní specifikace aktivit	Finální verze Plánu aktivit
odstávka provozní	Plánovaná odstávka je součástí Plánu odstávek každý čtvrtek kromě týdne, kdy probíhá Plánovaná odstávka řádná	dny před zahájením odstávky	před zahájením odstávky	před zahájením odstávky	odstávky do 12:00
Mimořádná odstávka	6 hodin před zahájením odstávky	6 hodin (součástí RFC)	4 hodiny před zahájením odstávky	3 hodiny před zahájením odstávky	2 hodiny před zahájením odstávky

Řízení odstávky

Řízení odstávky se sestává z následujících činností:

- zahájení odstávky,
- koordinace průběhu činností a aktivit dle **Plánu aktivit** odstávky,
- komunikace s **Uživateli IISSP** a se všemi skupinami v rámci IISSP,
- ukončení odstávky,
- vyhodnocení odstávky,
- schválení **Reportu o průběhu odstávky** Vlastníkem procesu „Provoz IT zařízení a služeb“.

Činnosti **Manažera odstávky** při řízení odstávky:

- kontroluje připravenost všech účastníků odstávky dle **Plánu aktivit**,
- zahajuje odstávku,
- koordinuje průběh aktivit dle **Plánu aktivit** odstávky,
- komunikuje s účastníky odstávky,
- povoluje začátek jednotlivých činností,
- na doporučení **Vlastníka změny** schvaluje případná nápravná opatření při neúspěšném nasazení **Kontejneru změn**,
- na doporučení **Vlastníka incidentu** schvaluje činnosti nutné pro odstranění příčin **Incidentu**, resp. činnosti nutné pro znovuvvedení systému do provozního stavu,
- kontroluje provedení jednotlivých činností,
- průběžně doplňuje prováděné činnosti do **Provozního deníku**,
- ukončuje odstávku,
- připravuje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Vlastníka změny** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti nasazení **Kontejneru změn**,
- přímo řídí provádění činností **Kontejneru změn**,
- reportuje průběh a aktuální stav činností nasazení **Kontejneru změn**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování nasazení **Kontejneru změn**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činnosti nasazení **Kontejneru změn**.

Činnosti **Vlastníka incidentu** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti odstranění **Incidentu**, resp. obnovení provozuschopnosti systému,
- reportuje průběh a aktuální stav činností odstranění **Incidentu**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování odstranění **Incidentu**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností odstranění **Incidentu** a o obnovení provozuschopnosti systému.

Řízení výpadku

Výpadek vyhláší **Vedoucí provozu**, který v tomto případě zastává roli **Manažera odstávky**.

Výpadek vyhláší **Vedoucí provozu** na základě SD hlášení kategorie „Incident“.

Detailní postupy komunikace a organizace činností během **Výpadku** systému jsou definovány v **Disaster Recovery Plánu**. Definice návaznosti rolí procesu „Provoz IT zařízení a služeb“ na **Disaster Recovery Plány** jsou v kompetenci **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**. Správa **Disaster Recovery Plánů** je v kompetenci **Vlastníka Konfigurační databáze IISSP**.

Pracovní postup zpracování SD hlášení při nedostupnosti systému nebo služby:

1. SD hlášení vzniká:
 - převedením jednoho nebo více SD hlášení kategorie „Porucha“ o nedostupnosti systému nebo služby do kategorie „Incident“, nebo na jejich základě vytvoří nové SD hlášení typu „Incident“,
 - vytvořením SD hlášení kategorie „Incident“ o nedostupnosti systému nebo služby na základě zjištění o stavu systému,
 - SD hlášení kategorie „Incident“ o nedostupnosti systému nebo služby založí dohledový nástroj infrastruktury IISSP při zjištění nedostupnosti systému nebo služby.
2. **Pracovník 1., 2. nebo 3. úrovně podpory**, který zaregistruje výpadek, je povinen:
 - ujistit se, že existuje SD hlášení kategorie „Incident“,
 - neprodleně nahlásit tuto skutečnost **Vedoucímu provozu** (mailem, telefonem),
 - neprodleně nahlásit tuto skutečnost odpovědné osobě ve své organizaci:
 - **Dispečerovi provozu Poskytovatele infrastruktury IISSP**, nebo
 - **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**, nebo
 - **Vedoucímu Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.
3. Odpovědná osoba, uvedená v kroku 2, je povinna zajistit přidělení odpovídajícího **Řešitele**, který se stává **Vlastníkem incidentu**,
4. Odpovědná osoba, uvedená v kroku 2, je povinna ujistit se, že **Vedoucí provozu** byl informován o nastalé situaci, v případě že **Vedoucí provozu** nebude dostupný, zajistí:
 - neprodleně bude informovat:
 - **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
 - **Vedoucího Kompetenčního centra IISSP**,
 - **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“**,
 - do doby, než příslušný **Manažer odstávky** začne vykonávat činnosti dle tohoto pracovního postupu, provádí následující kroky,

Detailní postupy eskalací, konkrétní osoby a způsoby komunikace (maily, telefony) jsou součástí **Disaster Recovery plánů**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

5. **Manažer odstávky** vyhláší **Výpadek**.
6. **Manažer odstávky** zajišťuje komunikaci s účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**.
7. **Vlastník incidentu** řídí vlastní provádění činností souvisejících s odstraněním **Incidentu**.
8. **Manažer odstávky** potvrzuje **Vlastníkovi incidentu** provedení jednotlivých plánovaných činností a zajišťuje součinnost s ostatními účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**.
9. **Manažer odstávky** řídí a koordinuje činnosti obnovení dostupnosti IISPP:
 - řídí analýzu incidentu a potvrzuje vyhodnocení stavu IISPP,
 - řídí přípravu a potvrzuje návrh obnovy činnosti IISPP,
 - řídí aktivity obnovy činnosti systému IISPP včetně případného vyrovnaní primární a záložní lokality DC,
 - zajišťuje činnosti a eskalace dle **Disaster Recovery Plánů**,
 - koordinuje aktivity s osobami a týmy dle **Disaster Recovery Plánů**,
 - řídí aktivity konsolidace a ověření funkčnosti IISPP,
 - potvrzuje jednotlivé fáze řešení nedostupnosti do **Provozního deníku**.
 - **Vlastník incidentu** oznamuje dokončení činností odstranění **Incidentu**,
10. **Manažer odstávky** komunikuje s ostatními účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**, zejména s **Vlastníky aplikací**, provozuschopnost systému,
11. Na základě potvrzení **Vlastníků aplikací** o provozuschopnosti systému ukončuje **Manažer odstávky Výpadek**, o čemž informuje dotčené osoby,
12. **Manažer odstávky** ukončuje výpadek, o čemž informuje dotčené osoby:
 - komunikuje ukončení **Výpadku** s **Uživateli IISPP** prostřednictvím procesu „Komunikace s odbornou veřejností“,
 - připravuje **Report o průběhu odstávky**.
13. **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** schvaluje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Manažera odstávky** při řízení odstávky:

- zahajuje **Výpadek**,
- koordinuje průběh činností odstranění **Incidentu**,
- komunikuje vyhlášení výpadku s **Uživateli IISPP** a se všemi účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**:
 - informuje **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
 - informuje **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu IISPP“**,
 - informuje **Administrátory systémů** dotčených komponent,
 - informuje **Vlastníka aplikace** pro dotčené aplikace, případně **Zástupce vlastníka aplikace**,
 - informuje **Administrátora integrace s ČNB** a **Kontaktní osobu ČNB**,
 - informuje **Dispečera provozu Poskytovatele infrastruktury IISPP**,
 - informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele IISPP**,
 - informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
 - informuje **Uživatele IISPP** prostřednictvím procesu **Komunikace s odbornou veřejností**,
 - informuje další osoby dle specifikací **Disaster Recovery Plánu**,
- povoluje začátek jednotlivých činností,
- na doporučení **Vlastníka incidentu** schvaluje činnosti nutné pro odstranění příčin **Incidentu**, resp. činnosti nutné pro znovuvvedení systému do provozuschopného stavu,
- průběžně doplňuje prováděné činnosti do **Provozního deníku**,
- kontroluje provedení jednotlivých činností,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

- ukončuje **Výpadek**,
- připravuje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Vlastníka incidentu** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- řídí analýzu příčin **Incidentu** a navrhuje činnosti obnovení činnosti systému,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti odstranění **Incidentu**, resp. obnovení provozuschopnosti systému,
- reportuje průběh a aktuální stav činností odstranění **Incidentu**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování odstranění **Incidentu**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností odstranění **Incidentu** a o obnovení provozuschopnosti systému.

3.6 Správa událostí

3.6.1 Popis procesu

Událost je jakákoliv detekovatelná nebo rozpoznatelná změna stavu systému, která je důležitá pro správu infrastruktury nebo IISPP nebo má vliv na dodávku služeb jimi podporovaných. Proces „**Správa událostí**“ je plně podporován procesy ServiceDesk MF.

Dle interních předpisů MF je každý **Uživatel IISPP** povinen registrovat každou událost v IISPP prostřednictvím aplikace ServiceDesk MF jako SD hlášení.

Zpracování SD hlášení probíhá dle kategorie ServiceDesk hlášení, kterými jsou:

- Žádost o informaci (dále RFI) – hlášení je vyřízeno poskytnutím informace, metodickým pokynem nebo odkazem na dokument.
 - Žádost o podporu (dále RFS) – hlášení je vyřízeno poskytnutím činnosti pracovníkem podpory, pro kterou je předem definován pracovní postup (není nutné zakládat **Požadavek na změnu**).
 - Požadavek na změnu (dále RFC) – hlášení, které nemůže být vyřešeno pomocí standardizovaných postupů dle **Provozní dokumentace IISPP** a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení. Požadavek na změnu (RFC) může být typu :
 - normální změna,
 - servisní změna – rozšíření, modifikace nebo vypuštění části komponenty systému nebo funkcionality, vyplývající z běžného životního cyklu komponenty nebo jejích podpůrných částí (např. infrastruktury) bez dopadu do procesů IISPP,
 - urgentní změna – změna s urgentní prioritou, kde hrozí nebezpečí z prodlení.
 - Porucha – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISPP dle **Provozní dokumentace IISPP**, hlášení zadává **Uživatel IISPP**.
 - Incident – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISPP dle **Provozní dokumentace IISPP**, a tento stav systému není možné opravit zásahem pracovníka podpory dle **Provozní dokumentace IISPP**. Jedná se zejména o hlášení:
 - identifikace nefunkčnosti systému nebo jeho komponenty s vysokým dopadem do procesů IISPP,
 - opakovaná nebo vícečetná hlášení uživatelů o nedostupnosti služby nebo systému,
 - hlášení s identifikovaným dopadem do bezpečnosti systému nebo spravovaných dat.
- SD hlášení kategorie „Incident“ je řešeno jako **Výpadek** (proces „**Provoz IT zařízení a služeb**“).
- **Vada díla** - SD hlášení typu „Porucha“ nebo „Incident“, které se vztahuje k činnostem nebo funkcionalitě dodané v rámci plnění Smlouvy o podpoře.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

3.6.2 Role

Vlastník procesu „Správa událostí“:

- odpovídá za proces „Správa událostí“.

Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory:

- je zodpovědný za administraci a řešení SD hlášení dle úrovně svých kompetencí a znalostí,
- po převzetí SD hlášení k řešení se stává zároveň.

Vlastník incidentu:

- je zodpovědný za monitoring a správu Incidentu,
- za koordinaci aktivit při řešení Incidentu,
- reportuje výsledky řešení Incidentu.

Vlastník incidentu je stanoven dle následujícího klíče:

- u všech incidentů se **Vlastníkem incidentu** stává automaticky vybraný **Pracovník 2. nebo 3. úrovně**, který je zodpovědný za příslušnou funkční oblast a převzal řešení příslušného SD hlášení,
- u vybraných incidentů může **Vlastník procesu „Správa událostí“** určit zvláštního **Vlastníka incidentu**, který je odpovědný za řízení prací, koordinaci kapacit a komunikaci s dotčenými **Uživateli IISSP**, resp. s vedením projektu. Tato změna se formálně provede změnou **Řešitele** příslušného SD hlášení v aplikaci ServiceDesk.

Žadatel o změnu:

- je zodpovědný za přípravu a kompletnost Požadavku na změnu (RFC).

Vlastník změny:

- je člen příslušného **Týmu provozu IISSP**,
- jmenuje ho **Vedoucí příslušného Týmu provozu IISSP**,
- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn a za koordinaci aktivit při přípravě a produktivním nasazení **Požadavku na změnu (RFC)**.

Změnová komise – je kolektivní orgán pro schvalování změn, odpovídá za posouzení a schválení změn. Schází se pravidelně ve složení:

- **Vlastník procesu „Správa událostí“** jako předsedající,
- **Administrátor změn**,
- **Vlastník procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“**,
- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**,
- **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
- **Vlastník procesu „Bezpečnost“**,
- **Vlastníci aplikací**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

Jednání **Změnové komise** se mohou účastnit (dle projednávané agendy **Změnové komise**):

- ostatní **Vlastníci procesů**,
- **Vedoucí provozu Poskytovatele infrastruktury IISSP**.

Proces „**Správa událostí**“ je zajišťován pomocí nástroje ServiceDesk. Pro činnosti správy SD hlášení definuje ServiceDesk role, které jsou nedílnou součástí procesu „**Správa událostí**“:

- **Řešitel** je **Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory**, který zajišťuje zpracování a řešení SD hlášení.
- **Řešitelská skupina** je skupina **Řešitelů**, kteří odpovídají za řešení SD hlášení z vybrané funkční, aplikační nebo infrastrukturní oblasti.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- Řešitelská skupina se skládá z Týmu provozu Provozovatele IISSP a Týmu provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti.
- Manažer řešitelské skupiny je Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory, který je zodpovědný za organizační správu činnosti Řešitelské skupiny dle pracovních postupů aplikace ServiceDesk:
 - Manažerem řešitelské skupiny Provozovatele IISSP je Vedoucí Týmu provozu Provozovatele IISSP,
 - Manažerem řešitelské skupiny Dodavatele podpory je Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti.
- Administrátor vad MF:
 - je odpovědný za celý proces zpracování vady dle ustanovení Smluvy o podpoře za Vlastníka IISSP.
- Administrátor vad Dodavatele podpory:
 - je odpovědný za celý proces zpracování vady dle ustanovení Smlouvy o podpoře za Dodavatele podpory.
- Řešitel vady Dodavatele podpory:
 - pracovník Dodavatele podpory určený Administrátorem vad Dodavatele podpory a schválený Administrátorem vad MF k odstranění vady.

3.6.2.1 Správa SD hlášení

Pracovní postup části **Správa SD hlášení** je znázorněn na následujícím obrázku.

„Incident“ je kategorie SD hlášení, která se v rámci podpory produktivního provozu vyskytuje výhradně jako **Výpadek**.

PŘÍLOHA Č.6 - SMLOUVY - PROCESY PODPORY PRODUKTIVNÍHO PROVOZU IISSP.doc

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

3.6.2.3 Správa Požadavků na změnu (RFC)

Požadavek na změnu (RFC) je požadavek na změnu chování nebo nastavení aplikace, který nemůže být vyřešen pomocí standardizovaných postupů dle **Provozní dokumentace IISSP** a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení.

Požadavek na změnu (RFC) je realizován prostřednictvím:

- SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“,
- Vyplněným formulářem Požadavku na změnu (RFC).

Požadavek na změnu (RFC) vzniká v okamžiku, kdy **Pracovník 1., 2. nebo 3. úrovně podpory** potvrdí kategorii SD hlášení a začne jej řešit podle pracovního postupu definovaného jako **Požadavek na změnu (RFC)**.

Požadavek na změnu (RFC) může být kategorie:

- „Normální“,
- „Servisní“, pokud splňuje následující charakteristiky:
 - změna neznámá zásadní změnu funkcionality, zejména:
 - nemá dopad do **Provozní dokumentace IISSP**,
 - nemá dopad do procesů a postupů **Podpory produktivního provozu IISSP**,
 - implementace servisní změny je realizována bez dodatečných nákladů ze strany **Dodavatele podpory**,
- „Urgentní“ – změna s urgentní prioritou, kde hrozí nebezpečí z prodlení.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Normální“

1. **Žadatel** připraví **Požadavek na změnu (RFC)** a zadá ho jako SD hlášení typu „Požadavek na změnu“.
2. **Pracovník 1. úrovně podpory** zpracuje SD hlášení typu „Požadavek na změnu“:
 - a. zkontroluje a případně přesune do příslušné kategorie a přiřadí příslušné řešitelské skupině,
 - b. provede základní validaci SD hlášení typu „Požadavek na změnu“ a ověří, zda je adekvátní, po provedení validace je SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“ považováno za **Požadavek na změnu (RFC)**.
 - c. zajistí přiřazení příslušnému **Řešiteli** pro další zpracování **Požadavku na změnu (RFC)**.
3. **Řešitel** doplní **RFC** tak, aby byly známy všechny atributy dle procesu „**Správa Požadavku na změnu (RFC)**“ a provedena rámcová analýza zadání. **Řešitel** vyplní formalizovanou šablonu pro **Požadavek na změnu (RFC)**.
V případě očekávaných rozsáhlých úprav připraví **Řešitel** formalizovanou šablonu pro **RFC** jen na analýzu požadavku (rozsah analýzy a odhad pracnosti). Další zpracování **RFC** probíhá následně po schválení zdrojů pro provedení analýzy.
4. **Řešitel** průběžně informuje **Vedoucího týmu provozu Provozovatele IISSP** a **Vedoucího týmu provozu Dodavatele podpory** o přípravě analýzy a po ukončení předkládá **RFC** ke schválení a dalšímu zpracování.
5. Po finalizaci zajistí **Vedoucí týmu provozu Provozovatele IISSP** vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (doporučují/nedoporučují/doporučují k další analýze) a určí **Vlastníka změny**.
6. **Vlastník změny** předá **Požadavek na změnu (RFC)** ke zpracování **Změnové komisi** (dále jen **ZK**).
7. **Administrátor změn** validuje **RFC**, aby obsahovalo následující:
 - a. název dokumentu / formalizované šablony (SD hlášení),
 - b. uložení formalizované šablony v příslušné dokumentační knihovně,
 - c. vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** dotčené aplikace,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- d. vyjádření **Vlastníka procesu** pro změny v procesech báze, bezpečnosti, správy uživatelů a školení.
8. **Administrátor změn** zanele požadavek na změnu do **Registru změnových požadavků**.
9. **Administrátor změn** připraví pro jednání **Změnové komise** seznam **Požadavků na změnu (RFC)** k projednání a svolá jednání **ZK**.
10. Jednání **Změnové komise** se účastní:
 - členové **Změnové komise**,
 - **Vlastník změny**,
 - **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (dotčené aplikace pro aplikační změny nebo příslušný **Vlastník procesu** pro změny v procesech báze, správy uživatelů nebo školení),
 - osoby přizvané řádnými členy **Změnové komise**.
11. **Změnová komise**:
 - schválí požadavek. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a vrací ho do řešitelské skupiny k realizaci,
 - zamítne požadavek. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a přesune ho zpět do řešitelské skupiny, která požadavek zadala,
 - schválí požadavek k analýze. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a vrátí ho do řešitelské skupiny k analýze,
 - po zpracování analýzy zajistí **Vlastník změny** doplnění formalizované šablony pro **RFC**, zajistí doplnění vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (doporučují/nedoporučují) a **Požadavek na změnu (RFC)** předá ke zpracování **Změnové komisi** (stejný proces jako při prvním předání změnového požadavku).
12. **Vlastník změny** koordinuje a kontroluje implementaci **RFC** v souladu s harmonogramem a přiřazenými zdroji. Je zodpovědný za aktualizaci stavu řešení **RFC** v **Registru změnových požadavků** a za průběžné informování:
 - **Vedoucího Týmu provozu Provozovatele IISSP**,
 - **Vedoucího Týmu provozu Dodavatele IISSP**,
 - **Vlastníka aplikace**,
 - **Vlastníka procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**.
13. **Vlastník změny** zajišťuje aktualizaci stavu řešení **Požadavku na změnu (RFC)** v **Registru změnových požadavků** během celého životního cyklu.
14. **Vlastník změny** řídí a kontroluje výstupy testování **RFC**.
15. **Vlastník změny** kontroluje přenos na produktivní prostředí v souladu s Pracovním postupem **Řízení odstávek**, a potvrzuje úspěšný přenos **RFC**.
16. **Vlastník změny** předkládá dokumenty **Požadavku na změnu (RFC)** **Vlastníkovi aplikace / Zástupci Vlastníka aplikace** ke schválení, zejména:
 - kompletní **Požadavek na změnu (RFC)**,
 - **Plán přechodu**,
 - upravenou **Provozní dokumentaci IISSP** po změně.
17. **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** potvrzuje předané dokumenty.
18. **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** zajišťuje uložení, případně zveřejnění nové verze **Provozní dokumentace IISSP**.
19. **Vlastník změny** uzavírá **RFC**.
20. Příslušný **Vedoucí Týmu provozu** ukončuje **RFC**. V případě, že **Žadatelem o změnu** není **Vedoucí týmu provozu**,
21. **Žadatel o změnu** je informován notifikačním emailem prostřednictvím **SD** a ukončuje **RFC**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Servisní“

Pracovní postup části **Správa Požadavku na změnu pro RFC** v kategorii „Servisní“ se oproti pracovnímu postupu pro RFC v kategorii „Normální“ mění následovně:

- RFC bude obsahovat při předání na **Změnovou komisi** identifikaci **Servisní změny**;
- **Administrátor změn** validuje typ **Servisní změny** a předá ji zpět do příslušné **Řešitelské skupiny** k realizaci bez předložení **Změnové komisi**. **Změnovou komisi** informuje o schváleném RFC k realizaci. Uvedenou změnu zaznamená do **Registru změnových požadavků**.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Urgentní“

Pracovní postup části **Správa Požadavku na změnu pro RFC** v kategorii „Urgentní“ se oproti pracovnímu postupu pro RFC v kategorii „Normální“ rozšiřuje o následující atributy:

- RFC bude obsahovat při předání na **Změnovou Komisi** všechny nutné atributy včetně analýzy řešení.
- RFC v kategorii „Urgentní“ může být schválena per-rollam bez nutnosti svolat jednání **Změnové komise** (schválení jednotlivými členy např. telefonicky nebo e-mailem),
- RFC v kategorii „Urgentní“ schválená v tomto režimu musí být následně potvrzena na řádném jednání **Změnové komise**.

Pracovní postup Hlášení a odstraňování vad díla

Předpoklady:

- **Vady** uplatňované vůči **Dodavateli podpory**, který vykonává činnosti podpory podle aktuálně platné Smlouvy o podpoře se provádějí standardně podle výše uvedených pracovních postupů. Tento Pracovní postup se uplatní v případě, že **Vada** je uplatňována vůči **Dodavateli podpory**, který nemá v okamžiku identifikace **Vady** platnou Smlouvu o podpoře (dále v rámci této kapitoly označovaný jako **Dodavatel podpory**). **Administrátor vad MF** je odpovědný za koordinaci činnosti s **Dodavatelem podpory** vykonávající činnosti podpory podle aktuálně platné Smlouvy o podpoře.
- **Administrátor vad Dodavatele podpory** v součinnosti s **Administrátorem vad MF** udržuje seznam **Řešitelů vad Dodavatele podpory**, na jehož podkladě **Provozní kancelář Provozovatele IISSP** schvaluje přístupy **Řešitelů vad Dodavatele podpory** do prostředí IISSP.
- V SD je založena řešitelská skupina „KC-Administrace vad“, v které **Administrátor vad MF** zakládá SD hlášení s popisem **Vady díla**. Do uvedené řešitelské skupiny má přístup **Administrátor vad Dodavatele podpory** nebo jím jmenovaní zástupci. Řešení vad pracovníky **Dodavatele podpory** probíhá výhradně nad SD hlášeními evidovanými pro řešitelskou skupinu „KC-Administrace vad“.
- **Administrátor vad Dodavatele podpory** je zodpovědný za to, že odstranění **Vady díla** proběhne v souladu s Procesy podpory produktivního provozu.

Pracovní postup:

1. **Pracovník podpory Provozovatele IISSP** identifikuje SD hlášení splňující definici **Vady díla** ve smyslu ustanovení Smlouvy o podpoře. Pro účely dalšího popisu se takové SD hlášení dále označuje jako **Vada**.
2. **Pracovník podpory Provozovatele IISSP** založí nové SD hlášení typu „Porucha“, do textu hlášení uvede „VADA“ a předá řešitelské skupině „KC-Administrace vad MF“ ve správě **Administrátora vad MF**. Původní hlášení uvede do stavu „Pozastaveno“ s příslušným popisem.
3. **Administrátor vad MF** zkontroluje, zda SD hlášení splňuje definici **Vady** ve smyslu ustanovení Smlouvy o podpoře.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

4. **Administrátor vad MF** uvede zdrojové SD hlášení v řešitelské skupině „Administrace vad MF“ do stavu „Pozastaveno“ a zakládá nové SD hlášení v řešitelské skupině „KC-Administrace vad“ s tím, že převezme klíčové popisné atributy zdrojového SD hlášení.
5. **Administrátor vad Dodavatele podpory** SD hlášení **Vady** přijme a dále zpracovává v souladu s příslušnou dokumentací. Datum a čas založení SD hlášení je rozhodným datem a časem zahájení odstraňování resp. přijetí vady k řešení **Dodavatelem podpory** pro další vyhodnocení plnění smluvních podmínek (např. SLA).
6. **Administrátor vad Dodavatele podpory** informuje **Administrátora vad MF** o návrhu postupu řešení ve formě úvodní analýzy **Vady** před tím, než **Řešitel vady Dodavatele podpory** zahájí činnosti samotného odstraňování **Vady** v IISPP. Úvodní analýza bude obsahovat:
 - identifikaci příčiny **Vady**,
 - navrhovaný způsob odstranění **Vady**,
 - kvalifikovaný odhad času potřebného na odstranění **Vady**,
 - náhradní řešení ke zmírnění dopadů **Vady** (bude-li existovat).

V případě, že **Administrátor vad MF** s obsahem úvodní analýzy souhlasí, zahájí **Administrátor vad Dodavatele podpory** činnosti odstraňování **Vady**.

7. Při odstraňování **Vady** koordinuje **Administrátor vad Dodavatele podpory** resp. **Řešitel vad Dodavatele podpory** s péčí řádného hospodáře svůj postup s **Administrátorem vad MF** resp. s **Pracovníkem podpory Provozovatele IISPP** tak, aby nebyl ohrožen běžný výkon **Podpory produktivního provozu IISPP**.
8. Po vyřešení **Vady** předá **Administrátor vad Dodavatele podpory** aktualizované SD hlášení **Vady** na řešitelskou skupinu „KC- Administrace vad MF“ s tím, že v příloze SD hlášení **Vady** uvede minimálně následující údaje:
 - popis způsobu odstranění **Vady**,
 - stručný popis průběhu testu opravy **Vady** jakož i jeho výsledku,
 a dále popíše nezbytnou součinnost **Provozovatele IISPP** pro nasazení opravy vyřešené **Vady**
9. Po úspěšném nasazení opravy **Vady** předá **Administrátor vad MF** SD hlášení **Vady** do řešitelské skupiny „KC-Administrace vad“ s potvrzením o vyřešení formou vložení komentáře.

3.7 Správa uživatelů

3.7.1 Popis procesu

Proces zajišťuje:

- správu **Uživatelů IISPP**,
- správu všech ostatních uživatelů IISPP, zejména:
 - správu uživatelů OS a DB,
 - správu komunikačních uživatelů,
 - správu SAPNet uživatelů,
- správu rolí a oprávnění,
- správu licencí.

Proces zajišťuje správu licencí, vázaných na uživatele systému. V této činnosti je podřízen procesu „**Správa zařízení a služeb**“, subprocesu „**Správa Konfigurační databáze**“, kterému předává podklady čerpání uživatelských licencí.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

3.7.2 Role

Vlastník procesu „Správa uživatelů“:

- odpovídá za proces „Správa uživatelů“.

Pověřená osoba:

- je pověřená kapitolou nebo krajem pro správu jejích uživatelů v IISSP,
- je odpovědná za kontrolu a odeslání žádosti na založení, změnu a zrušení účtu **Uživatele IISSP** dle na dané Kapitole (a jí podřízených OSS) nebo kraji.

Zvláštní roli má **Pověřená osoba** za MF, která odpovídá za registraci **Uživatelů IISSP** všech kapitol MF i za registraci **Uživatelů IISSP** Kompetenčního centra IISSP.

Správce uživatelů je osoba odpovědná za administraci žádostí „Centrální správy uživatelů“ (dále také CSU).

Uživatel IISSP je:

- uživatel aplikace IISSP spravovaný CSU,
- uživatel ostatních komponent a infrastruktury IISSP.

Bezpečnostní správce (role procesu **Bezpečnost**):

- odpovídá za řízení a kontrolu procesů bezpečnosti v částech určených **Vlastníkem procesu „Bezpečnost“**,
- je součástí procesu schvalování výjimek – kritická oprávnění se superuživateli.

Administrátor systému (role procesu **Provoz IT zařízení a služeb**):

- je zodpovědný správou komponenty IISSP v produktivním provozu v rozsahu aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP**,
- je zodpovědný za správu uživatelů, vytvářených přímo v dané komponentě IISSP mimo standardní mechanismus CSU.

3.7.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „Správa uživatelů“:

- Pro správu rolí a oprávnění IISSP platí procesy definované v dokumentu Detailní autorizační koncept (dále DAK).
- Pro správu rolí a oprávnění ostatních komponent a infrastruktury je každá změna uživatelů **Požadavek na změnu (RFC)** a řídí se standardním pracovním postupem procesu „Správa událostí“, část **Správa Požadavků na změnu (RFC)**. Vytvoření, změnu nebo výmaz rolí a oprávnění provádí **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)**.
- Pro správu uživatelů aplikace IISSP platí pracovní postupy aplikace CSU, které jsou popsány v aktuální verzi dokumentu Detailní autorizační koncept.
- Pro správu **Uživatelů IISSP** ostatních komponent a infrastruktury je každá změna **Požadavek na změnu (RFC)** a řídí se standardním pracovním postupem procesu „Správa událostí“, část **Správa Požadavků na změnu**. Pro správu **Uživatelů IISSP** ostatních komponent a infrastruktury platí obecná pravidla CSU, zejména v části kontroly Kritických kombinací oprávnění (KKO). Za dodržování těchto pravidel zodpovídá **Správce uživatelů** a jsou nedílnou součástí řešení **Požadavku na změnu (RFC)**.
- Vytvoření, změnu nebo výmaz **Uživatele IISSP** mimo kompetence CSU provádí **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

3.8 Školení

3.8.1 Popis procesu

Proces zajišťuje školení, doškolení a zaškolení **Uživatelů IISSP** v produktivně provozovaných oblastech, správu informací pro potřeby školení a řízení logistiky školení. Týká se školení nových **Uživatelů IISSP** a doškolení stávajících **Uživatelů IISSP** při změně funkcionalit v produktivním provozu.

3.8.2 Role

Vlastník procesu „Školení“:

- odpovídá za proces „Školení“,
- vykonává roli **Koordinátora školení**.

Koordinátor školení:

- eviduje požadavky na školení nových **Uživatelů IISSP** a doškolení **Uživatelů IISSP** v produktivním provozu,
- spolupracuje s **Vlastníkem aplikace** při plánování školení,
- eviduje existující moduly školení a pedagogickou dokumentaci k nim příslušející (správa prezenčních listů, záznamů o závěrečných testech a předání osvědčení o absolvování školení),
- je zodpovědný za nominaci školitelů a instruktorů,
- realizuje školení školitelů na jednotnou metodiku školení a autorizační školení instruktorů,
- řídí logistiku školení (příprava a rozeslání pozvánek, organizaci závěrečných testů),
- komunikuje s **Garanty** za oblast školení na **Kapitolách** a **Krajích** a **Uživatelů IISSP**,
- zajišťuje evidenci a administraci realizovaných školení, posuzování školících materiálů z hlediska jednotnosti a požadavků na pedagogickou dokumentaci,
- vykonává kontrolní a hospitační činnost.

Vlastník aplikace (role procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“):

- je osoba zmocněná **Vlastníkem IISSP** ke správě příslušné části funkcionality IISSP,
- definuje obsah a rozsah školení, plánuje školení, specifikuje cílovou skupinu, připravuje nebo aktualizuje školící materiály,
- je zodpovědný za odbornou část školení školitelů,
- je zodpovědný za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací a za případnou aktualizaci znalostní databáze.

Administrátor systému (role procesu „Provoz IT zařízení a služeb“):

- je zodpovědný za monitoring a správu školícího prostředí,
- poskytuje součinnost při přípravě školícího prostředí,
- zajišťuje činnosti podpory školícího prostředí v průběhu školení.

3.8.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „Školení“:

1. **Koordinátor školení** eviduje požadavky na prezenční školení **Uživatelů IISSP** z **CSU**. Pokud je počet **Uživatelů IISSP** pro konkrétní variantu školení dostatečný pro efektivní provedení školení, informuje o této skutečnosti příslušného **Vlastníka aplikace**.
2. **Vlastník aplikace** rozhodne o realizaci školení, potvrdí aktuálnost školících materiálů a školícího prostředí a navrhne období pro provedení školení.
3. **Koordinátor školení** zajistí přípravu školení.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

4. **Koordinátor školení** v rámci přípravy školení generuje **Požadavek na službu (RFS)** na **Administrátora systému** s požadavky na instalaci školicího prostředí, konfiguraci školicích dat a případně na připojení učebny ke školicímu prostředí.
5. **Koordinátor školení** realizuje školení.
6. **Koordinátor školení** aktualizuje informaci o splnění podmínek pro přidělení požadovaného **TU Uživateli IISPP** v Centrální správě uživatelů.

3.9 Bezpečnost

3.9.1 Popis procesu

Proces zajišťuje činnosti spojené s řízením bezpečnosti provozu komponent IISPP předaných do produktivního provozu, zejména v subprocesech:

- správa incidentů a poruch, zejména v částech:
 - řízení řešení incidentů,
 - řízení dostupnosti,
- řízení bezpečnostních aspektů v rámci přípravy, akceptace, implementace a nasazení **Požadavku na změnu (RFC)**,
- řízení bezpečnostních aspektů v rámci identifikace, opravy a nasazení **Incidentu**,
- bezpečnostní monitoring a zpracování logů, zejména v částech:
 - sběr a normalizace logů,
 - vyhodnocení logů,
 - monitorování bezpečnostních logů,
 - monitorování bezpečného logu,
 - alerting a vyhodnocování varování,
- kontrola zajištění kontinuity provozu.

3.9.2 Role

Vlastník procesu „Bezpečnost“:

- odpovídá za proces „Bezpečnost“.

Bezpečnostní správce:

- odpovídá za řízení a kontrolu procesů bezpečnosti v částech určených **Vlastníkem procesu „Bezpečnost“**.

Bezpečnostní architekt:

- zajišťuje kontrolu a posouzení Solution architektury řešení IISPP z hlediska bezpečnosti,
- dohleduje dodržování bezpečnosti řešení v jednotlivých fázích životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- dohleduje přípravu **Plánu rozvoje architektury** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- kontroluje a dohleduje vyhodnocení **Incidentu** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- navrhuje a kontroluje procesy řízení bezpečnosti v rámci **Podpory produktivního provozu IISPP**.

3.9.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postupy procesu „Bezpečnost“ jsou řízeny dle interních metodik MF. Řešení SD hlášení procesu „Bezpečnost“ jsou řízeny pracovními postupy **Správy událostí**.

3.9.3.1 Správa incidentů a poruch

Bezpečnostní správce kontroluje řešení **Incidentů**, které nejsou identifikovány jako **Bezpečnostní incidenty**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Bezpečnostní incident je identifikován přesunutím SD hlášení do řešitelské skupiny „Bezpečnost“. **Bezpečnostní správce** přímo odpovídá za řešení **Bezpečnostního incidentu** v příslušné oblasti, za kterou odpovídá. Způsob řešení, způsoby komunikace a tým řešení **Bezpečnostního incidentu** je definován návaznými interními procesy MF.

3.9.3.2 Změnové řízení

Bezpečnostní správce se vyjadřuje v rámci změnového řízení k bezpečnostním aspektům **Požadavku na změnu (RFC)**.

Bezpečnostní správce kontroluje realizaci **Požadavku na změnu (RFC)** z hlediska dopadů implementace do bezpečnostních parametrů IISSP.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

4. Role a obsazení

Tabulka 3 - Definice Vlastníků procesů a Vlastníků aplikací a jejich personální zajištění

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
A	1	Podpora produktivního provozu IISSP	
Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP		Odpovídá za provoz IISSP	Nominuje Vlastník IISSP
Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP		Odpovídá za koordinaci procesů podpory produktivního provozu IISSP v oblastech vykonávaných Provozovatelem IISSP	Nominuje Provozovatel IISSP
Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory		Odpovídá za činnosti procesů podpory produktivního provozu IISSP v oblastech vykonávaných Dodavatelem podpory	Nominuje Dodavatel podpory
Vlastník procesu		Odpovídá za zajištění činnosti procesu, přípravu a správu procesní dokumentace a za zajištění úkolů procesu.	Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Řízení přechodu do produktivního provozu			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Testování			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Knowledge management			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Komunikace s odbornou veřejností			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Provoz IT zařízení a služeb			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Správa událostí			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Správa uživatelů			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Školení			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Bezpečnost			Nominuje Vlastník IISSP
Vlastník aplikace		Odpovídá za zajištění správy příslušné části funkcionality IISSP	N/A
- Vlastník aplikace CSUIS/PAP			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník aplikace RIS			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník aplikace EKIS ÚV.			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník aplikace Správa uživatelů			Vykonává Vlastník procesu Správa uživatelů
- Vlastník aplikace báze			Vykonává Vlastník

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
			procesu Provoz IT zařízení a služeb

Tabulka 4 - Definice rolí procesů Podpory produktivního provozu IISSP a jejich personální zajištění

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
C	1.1.1	Řízení přechodu do produktivního provozu	
Metodik vývoje		Stanovuje metodiku vývoje, odpovídá za kvalitu implementace změny	Vykonává Vlastník procesu Řízení přechodu do produktivního provozu
Hlavní architekt Dodavatele podpory		Zajišťuje součinnost Dodavatele podpory v oblasti procesů řízení architektury	Nominuje Dodavatel podpory
Procesní architekt Dodavatele podpory		Zajišťuje činnosti Dodavatele podpory v oblasti Solution architektury	Nominuje Dodavatel podpory
Technický architekt Dodavatele podpory		Zajišťuje činnosti Dodavatele podpory v oblasti Technické architektury	Nominuje Dodavatel podpory
C	1.1.2	Testování	
Tester		Provádí vlastní testovací případy a podává informace o výsledku	- Nominuje Vlastník IISSP - Nominuje Dodavatel podpory pro specifické činnosti (např. testy dostupnosti)
C	1.1.3	Knowledge management	
Vlastník dokumentu		Odpovídá za obsah dokumentu	Ad-hoc
Autor dokumentu		Odpovídá za přípravu dokumentu	Ad-hoc
Vlastník kategorie znalostní databáze		Je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav kategorie databáze a za její obsahovou správnost dle informací vlastníka dokumentu	Vykonává Vlastník aplikace
C	1.1.4	Komunikace s odbornou veřejností	
Žadatel o zveřejnění		Odpovídá za přípravu a kompletnost Žádosti o zveřejnění	Ad-hoc
Administrátor komunikace		Odpovídá za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací	Vykonává Vlastník procesu Komunikace s odbornou veřejností
C	1.2.1	Provoz IT zařízení a služeb	
Vedoucí provozu		Je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě komponent IISSP	Definován Vlastníkem procesu Provoz IT zařízení a služeb dle časového plánu
Manager odstávky		Odpovídá za plánování a řízení aktivit během odstávky resp. výpadku	Ad-hoc dle definice procesu, případně jmenován ad-hoc Vlastníkem procesu

Úroveň	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
			Provoz IT zařízení a služeb
Administrátor systému		Odpovídá za monitoring a správu komponenty IISSP	
		Administrátor IDM	Nominuje Provozovatel IISSP
		Administrátor monitoringu	Nominuje Provozovatel IISSP
		Administrátor integrace s ČNB	Nominuje Provozovatel IISSP
		Administrátor systému	Nominuje Dodavatel podpory
Vedoucí provozu Poskytovatele infrastruktury IISSP		Odpovídá za zajištění součinnosti mezi Provozovatelem IISSP a Poskytovatelem infrastruktury IISSP při provozu infrastruktury	Nominuje Provozovatel infrastruktury IISSP
Dispečer provozu Poskytovatele infrastruktury IISSP		Odpovídá za koordinaci aktivit při monitoringu a správě infrastruktury IISSP v produktivním provozu	Je jmenován dle časového plánu, nominuje Provozovatel IISSP
Vlastník Konfigurační databáze		Odpovídá za aktuální a konzistentní stav databáze a za její obsahovou správnost	Nominuje Provozovatel IISSP
C	1.2.2	Správa událostí	
Uživatel IISSP		Uživatel IISSP	Ad-hoc
Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory		Odpovídá za administraci a řešení SD hlášení dle úrovně svých kompetencí a znalostí.	Členové Týmů provozu: - Nominuje Provozovatel IISSP pro Tým provozu Provozovatele IISSP - Nominuje Dodavatel podpory pro Tým provozu Dodavatele podpory
Manager řešitelské skupiny		Odpovídá za organizační správu činnosti řešitelské skupiny s rámci ServiceDesku	- Vedoucí Týmů provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti - Vedoucí Týmů provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti
Řešitel		Odpovídá za zpracování a vyřešení SD hlášení. Shodný s rolí procesu Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory.	Ad-hoc

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 2.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
Vlastník incidentu		Odpovídá za monitoring a řízení odstranění správu incidentu	- Řešitel hlášení kategorie „Incident“, případně - Ad-hoc jmenován Vedoucím Týmu podpory Dodavatele podpory SD
Žadatel o změnu		Uživatel IISSP nebo jiná osoba zainteresovaná na funkcionalitě IISSP, která požaduje provedení změny nastavení nebo chování systému	Ad-hoc
Vlastník změny		Odpovídá za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn.	- Řešitel hlášení kategorie „Požadavek na změnu“, případně - Ad-hoc jmenován Vedoucím Týmu podpory Dodavatele podpory SD
Změnová komise		Kolektivní orgán pro schvalování změn, odpovídá za posouzení a schválení změn	Dle příslušnosti k definované roli
C	1.2.3	Správa uživatelů	
Uživatel IISSP		Osoba pověřená příslušnou organizací k provádění aktivit v IISSP dle legislativy a dokumentace IISSP	Nominuje příslušná organizace
Pověřená osoba		Odpovídá za kontrolu a odeslání žádosti na založení, změnu a zrušení účtu Uživatele IISSP dle tohoto manuálu na dané Kapitole (a jí řízených OSS) nebo kraji	Nominuje Kapitola nebo kraj
Správce uživatelů		Odpovědný za administraci žádosti CSU	Nominuje Provozovatel IISSP
C	1.2.4	Školení	
Koordinátor školení		Odpovídá za školení uživatelů a logistiku školení.	Vykonává Vlastník procesu Školení
C	1.2.5	Bezpečnost	
Bezpečnostní správce		Kontroluje a zajišťuje shodu s bezpečnostními pravidly při produktivním provozu IISSP v příslušné oblasti	Nominuje Vlastník IISSP
		Bezpečnostní správce Správa uživatelů	Nominuje Vlastník IISSP
		Bezpečnostní správce Bezpečný log	Nominuje Vlastník IISSP

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Příloha č. 7 – Řízení podpory produktivního provozu IISSP

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Obsah:

1. Úvod.....	Chyba! Záložka není definována.
1.1 Závaznost.....	2
1.2 Definice pojmů a zkratk.....	3
2. Řídicí struktura.....	3
2.1 Jednací řád.....	5
2.1.1 Organizace jednání a schůzek.....	6
2.1.2 Cíle jednání.....	6
2.2 Složení týmů provozu.....	7
2.3 Základní pravidla řešení problémů.....	7
2.4 Eskalační procedura.....	8
2.5 Vykonávání činnosti.....	9
3. Řízení servisních hlášení.....	9
4. Řízení požadavků na rozvoj.....	10
5. Řízení rizik.....	11
5.1 Registr rizik.....	11
5.2 Procedura řízení rizik.....	11
5.2.1 Identifikace rizika.....	11
5.2.2 Posouzení rizika.....	11
5.2.3 Plánování.....	12
5.2.4 Implementace rizika.....	12
5.2.5 Komunikace.....	12
6. Řízení dostupnosti služeb.....	12
6.1 Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení.....	13
6.2 Reporting dostupnosti Služeb.....	13
7. Řízení reklamací.....	14
8. Řízení architektury.....	14
8.1 Plánování rozvoje architektury.....	14
9. Řízení dodavatelů.....	14

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Organizace jednání.....	5
-------------------------------------	---

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISSP.....	4
--	---

Tento dokument popisuje základní pravidla řízení procesů a činností aplikační a bázev podpory Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále IISSP) tak, jak jsou vymezeny a popsány v provozní dokumentaci, tedy v dokumentech procesů podpory produktivního provozu IISSP a činností podpory produktivního provozu IISSP (dále také „Služby“).

Předmětem řízení procesů a činností podpory produktivního provozu IISSP jsou následující procesy (jsou popsány v dílčích podkapitolách):

- Řídicí struktura;
- Řízení servisních hlášení;
- Řízení požadavků na rozvoj;
- Řízení rizik vyplývajících z provozu;
- Řízení dostupnosti služeb;
- Řízení reklamací;
- Řízení architektury;
- Řízení dodavatelů.

1.1 Závaznost

Dokument stanoví závazná pravidla řízení procesů a činností aplikační a bázev podpory IISSP. Je závazný pro všechny pracovníky Provozovatele IISSP (dále také MF) i Dodavatele podpory.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

1.2 Definice pojmů a zkratk

Vysvětlení zkratk použitých v dokumentu:

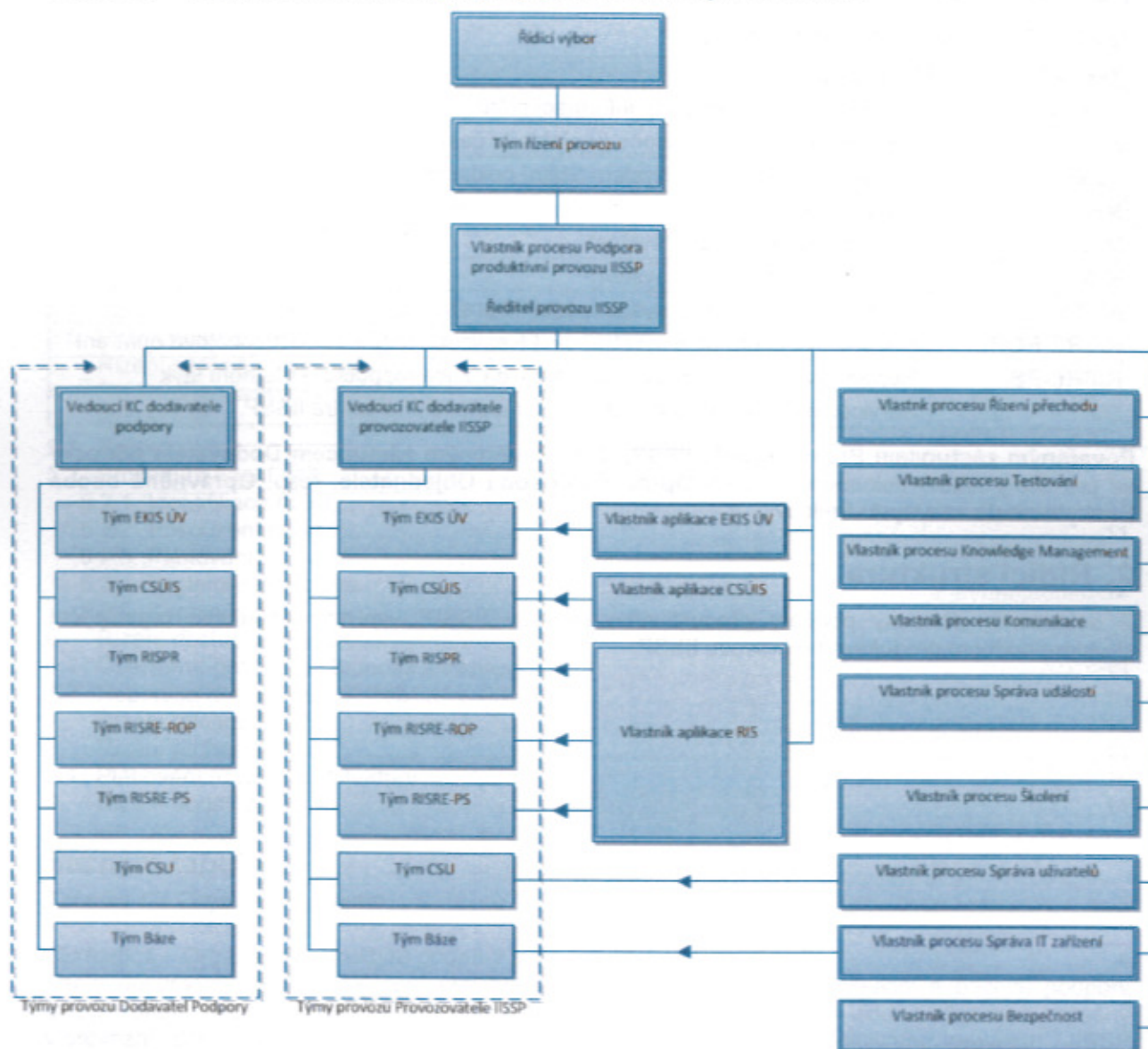
Zkratka	Vysvětlení
CSÚIS	Centrální systém účetních informací státu
FAQ	Frequently Asked Questions (v překladu často kladené dotazy)
IISSP	Integrovaný informační systém Státní pokladny
MF	Ministerstvo financí
MIS	Manažerský informační systém
RIS	Rozpočtový informační systém
RISPR	Rozpočtový informační systém, část Příprava rozpočtu
RISRE-ROP	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Rozpočtová opatření
RISRE-PS	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Platební styk
SD	ServiceDesk - pracoviště podpory Kompetenčního centra IISSP.

Pověřeným zástupcem Provozovatele IISSP, resp. Pověřeným zástupcem Dodavatele podpory se pro účely tohoto dokumentu rozumí **Oprávněná osoba Objednatele**, resp. **Oprávněná osoba Poskytovatele** ve smyslu Smlouvy.

2. Řídící struktura

Z dokumentu „Procesy podpory produktivního provozu IISSP“ vyplývá následující organizační struktura podpory produktivního provozu IISSP.

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISSP



Členění:

- Základní úrovně řízení podpory produktivního provozu IISSP:
 - Řídící výbor;
 - Tým řízení provozu;
 - Týmy provozu případně Pracovní skupiny Týmů provozu.
- V každé úrovni podpory produktivního provozu IISSP jsou vydefinovány **Týmy provozu** zodpovídající za výkon činností podpory produktivního provozu IISSP za danou oblast. Na úrovni **Týmu řízení provozu** či **Týmu provozu** může být dále zřízena **Pracovní skupina** pro řešení dílčích úloh. Za zřízení **Pracovní skupiny** je vždy zodpovědný **Vedoucí týmu** příslušného týmu.
- V rámci **Týmu řízení provozu**, každého z **Týmů provozu** a **Pracovních skupin** jsou vydefinovány role, které jsou následně přiděleny konkrétním členům **Týmu provozu** resp. **Pracovních skupin**. Těmto rolím jsou vydefinovány příslušné pravomoci a zodpovědnost.

Složení:

- Na úrovni **Řídícího výboru** vystupují role:
 - Předseda Řídícího výboru;**

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- Sponzoři projektu Podpora produktivního provozu IISSP za Provozovatele IISSP;
 - Sponzoři projektu Podpora produktivního provozu IISSP za Dodavatele podpory;
 - Pověřený zástupce Provozovatele IISSP a Pověřený zástupce Dodavatele podpory;
 - Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP;
 - Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP a Vedoucí kompetenčního centra Dodavatele podpory;
 - Členové Řídícího výboru za Provozovatele IISSP;
 - Členové Řídícího výboru za Dodavatele podpory;
 - Přizvaní pracovníci Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory.
2. Na úrovni vedení podpory produktivního provozu IISSP vykonává činnost **Tým řízení provozu**. Na úrovni **Týmu řízení provozu** vystupují role:
- Pověřený zástupce Provozovatele IISSP a Pověřený zástupce Dodavatele podpory;
 - Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP;
 - Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP a Vedoucí kompetenčního centra Dodavatele podpory
 - Vlastníci aplikací;
 - Vlastníci procesů;
 - Přizvaní pracovníci Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory.
3. Na úrovni týmů podpory produktivního provozu IISSP vykonávají činnost **Týmy provozu** případně **Pracovní skupiny**.
Na úrovni **Týmu provozu** vystupují role:
- Vedoucí týmu provozu Provozovatele IISSP a Vedoucí týmu provozu Dodavatele podpory;
 - Členové týmu provozu Provozovatele IISSP a Členové týmu provozu Dodavatele podpory.
- Na úrovni **Pracovní skupiny** vystupují role:
- Vedoucí pracovní skupiny Provozovatele IISSP a Vedoucí pracovní skupiny Dodavatele podpory;
 - Členové pracovní skupiny Provozovatele IISSP a Členové pracovní skupiny Dodavatele podpory.

2.1 Jednací řád

Řízení poskytování služeb a činností podpory produktivního provozu IISSP se standardně odehrává na formalizovaných jednáních minimálně v následujícím vymezení:

Tabulka 1 – Organizace jednání

Název jednání	Frekvence	Jednací den a čas	Svolává	Vytváří zápis
Jednání Řídícího výboru	zpravidla 1x za čtvrtletí nebo po dohodě Sponzorů projektu Podpora produktivního provozu IISSP za Provozovatele	čtvrtek 14.00 – 15.00	Sponzor projektu Podpora produktivního provozu IISSP za Provozovatele IISSP či Dodavatele podpory	Pověřený zástupce Provozovatele IISSP

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Název jednání	Frekvence	Jednací den a čas	Svolává	Vytváří zápis
	IISSP a Dodavatele podpory			
Jednání Týmu řízení provozu	zpravidla 1x týdně nebo po dohodě Pověřených zástupců Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory	úterý 14.00 – 15.00	Pověřený zástupce Provozovatele IISSP	Pověřený zástupce Provozovatele IISSP
Jednání Týmů provozu resp. Pracovních skupin	Doporučená frekvence 1x za 2 týdny	úterý, středa, čtvrtek 8.00 – 16.00	Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory po dohodě s Vedoucím Týmu provozu Provozovatele IISSP	Průběžný zápis o uložených úkolech a jejich plnění vytváří Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory ve spolupráci s Vedoucím Týmu provozu Provozovatele IISSP . Zodpovědnost za vedení tohoto zápisu je na Vedoucím Týmu provozu Dodavatele podpory .

Pravidla organizace jednání **Týmů provozu** a **Pracovních skupin** mohou být dle potřeby v průběhu realizace podpory produktivního provozu IISSP změněna. Rozhodnutí o takové změně musí být učiněno na jednání **Týmu řízení provozu** a bude zaznamenáno v zápise z jednání **Týmu řízení provozu**.

2.1.1 Organizace jednání a schůzek

- **Jednání Týmu řízení provozu**

Jednání **Týmu řízení provozu** probíhá pravidelně – zpravidla každý týden nebo po dohodě **Pověřených zástupců Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory**. Jednání **Týmu řízení provozu** je hlavní jednání vedení podpory produktivního provozu IISSP, které je třeba projednávat ve vazbě Dodavatel – Odběratel.

- **Jednání Týmů provozu / Pracovních skupin**

Týmy provozu / Pracovní skupiny se scházejí v pravidelných intervalech, zpravidla 1x za 2 týdny. Určenými jednacími dny pro tato jednání jsou úterý, středa, čtvrtek. Po dohodě **Vedoucích Týmů provozu / Pracovních skupin Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory** může být stanoven i jiný jednací den. Podle potřeby mohou být jednání svolána ad-hoc, případně mohou být některé pravidelné schůzky **Týmů provozu / Pracovních skupin** zrušeny.

2.1.2 Cíle jednání

Tým řízení provozu a všechny **Týmy provozu / Pracovní skupiny** se budou pravidelně setkávat s cílem:

- projednávat výsledky poskytovaných služeb a plnění úkolů,
- stanovit nové úkoly a související opatření,
- podávat zprávy o postupu, problémech a nevyřešených bodech.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Z každé schůzky **Týmu řízení provozu / Týmů provozu / Pracovních skupin** musí být vyhotoven zápis. Ze zápisu musí být zřejmé, co bylo tématem dané schůzky, jaké z ní vyplývají úkoly, osoby zodpovědné za řešení a termín pro splnění daného úkolu, tzn. bude vypracován zápis v definované struktuře (předloha) s následujícími body:

- datum, čas a místo jednání,
- seznam účastníků a kdo další má být informován,
- komu je zápis distribuován,
- popis jednání, komentář,
- úkoly (včetně odpovědné osoby a trvání) a způsob kontroly plnění úkolů.

Doporučená – obecná – struktura schůzky:

- stanovení zapisovatele.
- schválení zápisu z předešlého jednání.
- kontrola úkolů a aktualizace nevyřízených problémů od konání minulého jednání.
- projednání výsledků všech úkolů.
- přednesení otevřených problémů a úkolů.
- přidělení otevřených problémů a úkolů členům **Týmů provozu / Pracovní skupiny** a stanovení termínu plnění.
- schválení výsledků jednání pro zápis.

Jednání musí být vedena tak, aby mohla dospět k rozhodnutí. Pro případ nutnosti řešení problémů vzniklých v souvislosti s podporou produktivního provozu IISSP je dále v tomto dokumentu definována procedura pro řízení problémů/ eskalační procedura – viz dále.

2.2 Složení týmů provozu

Seznam členů **Týmů provozu / Pracovních skupin** bude udržován v samostatném dokumentu. V tomto dokumentu bude uvedené personální složení všech členů **Týmů provozu / Pracovních skupin** v minimální struktuře:

- celé jméno,
- role,
- e-mail,
- telefon/mobil.

Změny **Týmů provozu / Pracovních skupin** a jejich personálního obsazení podléhají schválení **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory**.

Změny složení **Týmu řízení provozu** podléhají schválení **Pověřených zástupců Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory**.

2.3 Základní pravidla řešení problémů

V případě, že kterýkoliv z pracovníků podílejících se na činnostech podpory produktivního provozu IISSP zjistí, že dochází k rozporům (problémům) mezi „Smlouvou“, dokumenty „Řízení podpory produktivního provozu IISSP“ a „Procesy podpory produktivního provozu IISSP“ a vlastní realizací činností podpory produktivního provozu IISSP nebo v průběhu vykonávání činností podpory produktivního provozu IISSP vznikají jevy, které ohrožují jejich úspěšnou realizaci, je povinen okamžitě na tento stav upozornit.

Pro realizaci daného upozornění platí zásada, že nejdříve je upozorněn zodpovědný pracovník nejbližší nadřízené řídicí úrovni. V případě, že tento není na daný stav v potřebném čase patřičně reaguje, je upozorněn v hierarchii další zodpovědný pracovník vyšší nadřízené řídicí úrovni.

Řešením problému se rozumí zahájení jednoho nebo více procesů vedoucích k nalezení řešení.

Pokud je nalezeno řešení a je potvrzeno, že problém je vyřešen, může být problém uzavřen a o výsledku jsou informovány zúčastněné osoby.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

Tato procedura nemusí být použita, když:

- problém je triviální a nevyžaduje formální auditovatelnost,
- problém neovlivňuje základní parametry Podpory provozu (tj. závazky plynoucí ze „Smlouvy“),
- problém může být řešen a uzavřen jako součást úkolů daných zápisem z jednání.

V následujících kapitolách jsou popsány kroky a činnosti v rámci procedury řízení problémů. Tyto kroky jsou prováděny vždy, pokud není nutno postupovat výjimečným způsobem. V případě nutnosti postupovat výjimečným způsobem je použita eskalační procedura.

2.4 Eskalační procedura

V případě neshod, nebo pokud řešená záležitost přesahuje kompetence dané řídicí úrovně je stanovena následující eskalační hierarchie:

- 1. eskalační úroveň – výkonná úroveň,
- 2. eskalační úroveň – řídicí úroveň,
- 3. eskalační úroveň – statutární úroveň.

Nejvyšší autoritou pro řešení případných problémů vzniklých v souvislosti s podporou produktivního provozu IISSP, které se zároveň nepodařilo vyřešit na úrovních organizační struktury podpory produktivního provozu IISSP provozu, jsou statutární orgány **Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory**.

Eskalační řetězce jsou popsány vždy z pohledu osoby, která eskalaci iniciuje. Tzn., že níže definované řetězce eskalací nebrání postupu s eskalací na vyšší úroveň eskalačního řetězce v případě nevyřešení eskalované oblasti na dané nejbližší úrovni.

Konkrétní definice eskalačních řetězců pro jednotlivé role jsou stanoveny následovně:

- **Typ eskalačního řetězce 1**

Člen týmu Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vedoucí týmu Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídicí výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 2**

Člen pracovní skupiny Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vedoucí pracovní skupiny Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídicí výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 3**

Vedoucí týmu Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP → Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídicí výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 4**

Vedoucí týmu Provozovatele IISSP → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP → Pověřený zástupce Provozovatele podpory, Dodavatel podpory → Řídicí výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 5**

Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP → Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídicí výbor.



Projekt: Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument: Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- **Typ eskalačního řetězce 6**

Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 7**

Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 8**

Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.

2.5 Vykonávání činností

Provozovatel IISSP poskytne **Dodavateli podpory** vhodné kancelářské prostory, další vybavení a zařízení, které bude v rozumné míře potřebné pro vykonávání činností podpory produktivního provozu IISSP v prostorách **Provozovatele IISSP**. Zejména se jedná o toto vybavení a zařízení kanceláři:

- počítačové vybavení (pro případ, že **Dodavatel podpory** nebude moci v prostorách **Provozovatele IISSP** využívat počítačové vybavení vlastní),
- tiskárnu,
- přístup na internet.

Provozovatel IISSP zajistí dostupnost zařízení a vybavení kanceláří podle Směrnice ministra financí č. 1/2014 - Ochrana a ostraha majetku státu v objektech Ministerstva financí a na jeho odloučených pracovištích.

3. Řízení servisních hlášení

Podpora produktivního provozu IISSP spočívá mj. v řešení servisních hlášení (dále „Hlášení“) eskalovaných na jednotlivé úrovni podpory:

- 0. úroveň podpory (zabezpečuje **Provozovatel IISSP**):
 - komunikování s koncovým uživatelem,
 - založení Hlášení od koncového uživatele,
 - vyžádání/doplnění informací od koncového uživatele,
 - přiřazení Hlášení k řešitelské skupině,
 - eskalování řešení,
 - řešení základních technických problémů (HTTP adresy, prohlížeč),
 - řešení problému s přihlašovaním,
 - řešení uživatelských problémů se základním ovládáním aplikace,
 - řešení problémů popsanych v FAQ,
 - uzavírání Hlášení,
- 1. úroveň podpory (zabezpečuje společně **Provozovatel IISSP** a **Dodavatel podpory**)
 - přijetí/vrácení Hlášení k řešení,
 - simulování problému z předaného Hlášení,
 - dokumentování popsaného problému,
 - vyžádání případných doplňujících informací od 0. úrovně podpory, případně od uživatele,
 - zakládání Hlášení na vyšší úroveň podpory pro chybová hlášení z aplikačních logů,
 - pravidelné kontrolování stavu čerpání licencí,
 - kontrolování a obnovování platností certifikátů,
 - řešení jednoduchých uživatelských problémů s aplikací,
 - konzultování řešení Hlášení s vyšší úrovní podpory nebo metodiky,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- přehodnocení kategorizace Hlášení,
 - přiřazení Hlášení na řešitele vyšší úrovně podpory,
 - identifikování opakujících se problémů a jejich zařazení do FAQ,
 - průběžné kontrolování stavu řešení Hlášení,
 - eskalování Hlášení,
 - pozastavení Hlášení s uvedením důvodu pozastavení,
 - sestavování denních, týdenních a měsíčních reportů Hlášení dle kategorie a stavu,
 - řešení metodických problémů a dotazů,
 - registrování uživatelů (správa registračního formuláře, správa Agendy uživatelů, kontrola stavu registrace, dodatečné registrace),
 - spravování pracovních stanic a tiskáren pro provoz IISSP,
 - vytváření jednoduchých reportů nástroji SAP
- 2. úroveň (analytická) – poskytuje **Dodavatel podpory**
 - řešení Hlášení přiřazených z nižší úrovně podpory,
 - dokumentování řešení Hlášení a aktualizace FAQ,
 - konzultování při řešení Hlášení s nižší úrovní podpory,
 - sestavování pracovních postupů a návodů pro nižší úrovně podpory,
 - komunikování s metodiky pro definování řešení a případných úprav aplikací,
 - předání Hlášení k analýze, zafixování a otestování řešení na vyšší úroveň podpory,
 - zajištění metodické podpory,
 - 3. úroveň (programátorská) – poskytuje **Dodavatel podpory**
 - analyzování a řešení přiřazených Hlášení,
 - konzultování při řešení Hlášení s nižší úrovní podpory,
 - upravování aplikací na základě analýzy,
 - otestování úprav,
 - analyzování a řešení přiřazených Hlášení,
 - zprostředkování podpory SAP u SAP AG ve Walldorfu.

V rámci procesů „Podpory produktivního provozu IISSP“ se **Dodavatel podpory** zavazuje zajistit řešení Hlášení formou spolupráce v rámci **Týmu provozu** a v řešitelské skupině odpovědné za věcně příslušnou oblast a pro daný problém. **Dodavatel podpory** zajistí analýzu a diagnostiku Hlášení, posouzení a ohodnocení Hlášení, návrh řešení Hlášení, eventuálně návrh změn, popisu řešení (včetně případného náhradního řešení). Při řešení Hlášení spolupracuje s pracovníky **Provozovatele IISSP** a s konzultanty třetích stran, pokud je to potřebné.

4. Řízení požadavků na rozvoj

Podpora produktivního provozu IISSP spočívá mj. v řešení požadavků na rozvoj. Součástí rozvojové podpory produktivního provozu je také řešení legislativních změn.

Rozvoj IISSP může obsahovat jakýkoliv vývoj nebo konfiguraci spojenou s aplikacemi IISSP, které jsou provozovány **Provozovatelem IISSP**.

Požadavky na rozvoj mohou být zakládány koncovými uživateli, klíčovými uživateli nebo pracovníky **Kompetenčního centra Provozovatele podpory IISSP**. Všechny požadavky na rozvoj budou zadány formou Hlášení, na jehož podkladě provede **Dodavatel podpory** následující úkony:

- Rámcově navrhne způsob řešení;
- Odhadne počet člověkodnů potřebných k realizaci;
- Popíše dopady změny do systému.

Po schválení požadavku na rozvoj k realizaci zajistí **Dodavatel podpory** v souladu se „Smlouvou“ a s „Procesy podpory produktivního provozu IISSP“ realizaci úprav. Kapacitní plánování i čerpání člověkodnů vyhrazených na rozvoj je evidováno v souladu s příslušnými pracovními postupy „Procesů podpory produktivního provozu IISSP“.

Projekt: Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument: Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

5. Řízení rizik

Všechna podstatná rizika podpory produktivního provozu IISSP musí být dokumentována a analyzována, ke každému riziku musí být naplánována a implementována přiměřená reakce.

5.1 Registr rizik

Všechna identifikovaná rizika musí být zaznamenána v registru rizik. Registr rizik spravuje **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory** (nebo jím určená osoba).

Registr rizik obsahuje následující údaje:

- kdo identifikoval riziko,
- kdy bylo riziko identifikováno,
- kategorie rizika,
- popis rizika (příčina, k jaké události je vázáno, co se může stát),
- pravděpodobnost,
- dopad včetně kvantifikace,
- kategorie reakce na riziko,
- popis aktivit reakce na riziko,
- status rizika,
- vlastník rizika,
- vykonavatel aktivit.

5.2 Procedura řízení rizik

Procedura řízení rizik zahrnuje identifikaci, posouzení, plánování, implementaci a komunikaci.

5.2.1 Identifikace rizika

Cílem identifikace rizik je rozpoznání hrozeb (rizik), které mohou negativně ovlivnit provoz a rozvoj IISSP.

Rizika mohou být hlášena ad-hoc kterýmkoliv pracovníkem **Provozovatele IISSP** i **Dodavatele podpory**. Rizika jsou rovněž identifikována proaktivně formou „Risk workshopů“, které budou organizovány minimálně 2x do roka.

„Risk workshop“ organizuje **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory** (nebo jím učená osoba), účastní se **Vlastníci aplikací** a **Vlastníci procesů Provozovatele IISSP** a zodpovědní pracovníci **Dodavatele podpory**.

V rámci identifikace rizika jsou dokumentovány tyto aspekty:

- možná příčina resp. zdroj rizika,
- popis události nebo oblasti, ke které se riziko váže,
- popis možných dopadů rizika tj. co se může stát, pokud riziko nastane.

5.2.2 Posouzení rizika

Předmětem posouzení rizika je odhad pravděpodobnosti a dopadu rizika.

Kategorie pravděpodobnosti rizika:

- velmi nízká (do 10%),
- nízká (11-30%),
- střední (31-50%),
- vysoká (51-70%),
- velmi vysoká (71-90%).

Kategorie dopadu rizika:

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

- velmi nízký,
- nízký,
- střední,
- vysoký,
- velmi vysoký.

Posouzení rizika navrhuje **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**. Návrh posouzení rizika včetně plánu jeho ošetření je projednán a schválen na nejbližším jednání **Týmu řízení provozu**.

Rizika, která jsou posouzena v obou kategoriích současně jako vysoká nebo velmi vysoká, musí být eskalována na vyšší řídicí úroveň.

5.2.3 Plánování

Předmětem plánování je zvolení přiměřené reakce na riziko, stanovení zodpovědných rolí a naplánování příslušných aktivit. Při plánování je riziku přidělena jedna z následujících kategorií reakce na riziko:

- **Zamezení rizika** – předmětem je opatření nebo změna, která riziko zcela vyloučí.
- **Snížení rizika** – předmětem je opatření nebo změna, která sníží úroveň dopadu nebo pravděpodobnosti rizika.
- **Záložní plán** – předmětem je návrh postupu (plánu), který ošetří dopady rizika v případě, kdy riziko nastane.
- **Přenesení rizika** – předmětem je přenesení některých finančních dopadů rizika na třetí stranu.
- **Přijetí rizika** – přijetí rozhodnutí, že možné dopady rizika jsou nižší než nároky jeho ošetření. Riziko bude nadále monitorováno.

5.2.4 Implementace rizika

Předmětem implementace rizika je vykonání naplánovaných aktivit reakce na riziko a průběžné monitorování stavu a parametrů rizika. Jsou definovány následující zodpovědnosti rolí, které byly nominovány v rámci plánování rizik:

- **Vlastník rizika** – osoba zodpovědná za řízení, monitoring a kontrolu všech aspektů daného rizika včetně implementace plánovaných aktivit reakce na riziko.
- **Vykonavatel aktivit** – osoba zodpovědná za realizaci naplánovaného opatření k danému riziku. Jeho úkolem je podporovat a realizovat úkoly od vlastníka rizika

Vlastník rizika a vykonavatel aktivit může být jedna a tatáž osoba.

5.2.5 Komunikace

Aktuální registr rizik je přiložen ke každému zápisu z jednání **Týmu řízení provozu**. Významná rizika jsou zahrnuta minimálně do následujících pravidelných reportů:

- měsíční zpráva o poskytování služeb **Dodavatele podpory**,
- měsíční prezentace o poskytování služeb **Dodavatele podpory**,
- roční / čtvrtletní zpráva o poskytování služeb **Dodavatele podpory**.

Pokud je to vhodné, komunikují zodpovědní **Vlastníci aplikací** vhodnou formou informace o rizicích zástupcům dotčených skupin uživatelů.

6. Řízení dostupnosti služeb

Řízení dostupnosti Služeb je zaměřeno především na proaktivní identifikaci výpadků dostupnosti, snižování jejich počtu, dopadů a délky jejich trvání. V dlouhodobém měřítku je cílem dosažení nákladově optimální úrovně dostupnosti Služeb při současném splnění obchodních požadavků na jejich dostupnost. V neposlední řadě poskytuje proces řízení dostupnosti Služeb podklady pro vyhodnocení úrovně Služeb a vyúčtování služeb **Dodavatele podpory**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 10. 2. 2016

Řízení dostupnosti se skládá z následujících aktivit:

- zavedení a změny monitoringu dostupnosti Služeb,
- operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení,
- reporting dostupnosti Služeb,
- schvalování plánovaných odstávek.
- plánování dostupnosti Služeb.

6.1 Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení

Úlohou operativního dohledu je sledování nestandardních stavů zjištěných monitorovacími systémy nebo na základě definovaných manuálních kontrol, identifikace výpadků a iniciace jejich řešení s cílem minimalizovat nedostupnost Služeb.

Zajišťování operativního dohledu je zodpovědností **Dodavatele podpory** a měl by obsahovat minimálně následující činnosti:

- sledování dohledových systémů a provádění definovaných automatických a manuálních kontrol,
- v případě zjištění nestandardního stavu provedení analýzy detekovaného stavu a ověření jeho trvání a zda se jedná o výpadek,
- v případě zjištění výpadku založení „Incidentu“ k řešení dle dokumentu „Procesy podpory produktivního provozu IISPP“,
- poskytování součinnosti řešitelům „Incidentu“ při identifikaci příčin a dopadů výpadku,
- validace obnovení Služby po vyřešení „Incidentu“.

6.2 Reporting dostupnosti Služeb

Proces řízení dostupnosti zajišťuje měření a periodické vyhodnocování parametrů dostupnosti SLA definovaných v rámci „Smlouvy“ a zpracovává pravidelný výstup „Detailní report o úrovni služeb a plnění SLA“ v oblasti dostupnosti.

Podkladem pro zpracování reportu dostupnosti Služeb je seznam všech naměřených výpadků doplněný o seznam výpadků nahlášených formou „Incidentu“, které nebyly pokryty měřením.

Report má dvě úrovně podrobnosti – celkový přehled dostupnosti Služeb a detailní rozbor výpočtu dostupnosti Služby. Detailní rozbor výpočtu dostupnosti Služby obsahuje výčet všech naměřených výpadků a jejich délky trvání, identifikaci výpadků bez dopadu na dostupnost Služby a identifikaci nahlášených „Incidentů“ nenaměřených dohledovými systémy.

Sestavení reportu a vyhodnocení dostupnosti provádí pověřený pracovník **Dodavatele podpory**. Za věcnou správnost a předání reportu **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele IISPP** odpovídá **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

Sestavení reportu o vyhodnocení dostupnosti by mělo obsahovat tyto dílčí činnosti:

- příprava dat o naměřených výpadcích,
- identifikace chybně naměřených výpadků, které neměly dopad na dostupnost Služby,
- identifikace nahlášených „Incidentů“, které způsobily výpadek Služby, který nebyl zachycen monitorovacími systémy,
- schválení reportu dostupnosti Služeb a návrhu korekci **Vedoucímu Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
- předání reportu dostupnosti **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele IISPP** (v rámci měsíční zprávy o poskytování Služeb **Dodavatele podpory**),
- zajištění podpory při interpretaci a obhajobě vykázané dostupnosti Služeb.

Report dostupnosti služeb je jako součást pravidelné měsíční Souhrnné zprávy o stavu podpory produktivního provozu **Dodavatele podpory** projednán a schválen na nejbližším jednání **Týmu řízení provozu**. Následně se stává jedním z podkladů pro vyúčtování Služeb **Dodavatele podpory**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

7. Řízení reklamaci

Ze smluvních vztahů mezi **Provozovatelem IISSP** a **Dodavatelem podpory** explicitně vyplývají lhůty na reklamaci, které se vztahují dílčím dílům vzniklým na základě rozvoje IISSP.

Vada, která má charakter „Incidentu“, je řešena stejným způsobem jako ostatní „Incidenty“. Za předpokladu, že řešení vady nevyžaduje čerpání prostředků na úhradu služeb **Dodavatele podpory**, není mezi standardním „Incidentem“ a vadou procesní rozdíl.

Pokud má vada závažnější charakter a je řešena formou požadavku na rozvoj, jdou náklady na vynaložené zdroje k tíži **Dodavatele podpory**.

Prakticky k rozhodování o tom, zda je daná aktivita rozvoje posuzována jako vada řešená v reklamaci, dochází přípravě a schvalování měsíčních reportů. Rozhodnutí je předmětem dohody příslušného **Vlastníka aplikace** a **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**. V případě neshody je uplatněno standardní eskalační řízení.

K řešené vadě se vztahují lhůty pro odstranění vady a pokuty z těchto lhůt vyplývající.

8. Řízení architektury

Dodavatel podpory je zodpovědný za řízení, udržování a dokumentování celkové architektury IISSP. Celková architektura by měla zahrnovat následující dílčí architektonické vrstvy:

- vize architektury,
- business architektura,
- architektura informačního systému:
 - datová architektura (jedná se o globální úroveň popisu),
 - aplikační architektura,
 - bezpečnostní architektura,
 - technologická a technická architektura.

Každý změnový požadavek musí být posouzen **Architektou Dodavatele podpory** a **Garantem za bezpečnost** a navržené řešení musí být v souladu s principy a pravidly navržené architektury.

8.1 Plánování rozvoje architektury

Pro účely plánování rozvoje architektury je ustanovena „Pracovní skupina Architektura“, která se schází pravidelně minimálně jednou za 2 měsíce a ad-hoc v případě potřeby.

„Pracovní skupina Architektura“ je vedena **Vlastníkem procesu Řízení přechodu do produktivního provozu** a jejími členy jsou **Hlavní architekt Dodavatele podpory**, **Procesní architekt Dodavatele podpory**, **Technický architekt Dodavatele podpory**, **Garant za bezpečnost Dodavatele podpory** a vybraní pracovníci **Dodavatele podpory** a **Provozovatele IISSP** (standardně **Vlastníci aplikací** a **Vlastníci procesů**).

Cílem „Pracovní skupiny Architektura“ je sestavování Plánu rozvoje architektury. Podkladem pro Plán rozvoje architektury jsou především následující vstupy:

- identifikované koncepční nedostatky stávající architektury (např. v oblasti zajištění požadované dostupnosti služeb, atp.),
- předpokládané rozvojové požadavky IISSP (např. plánované změny legislativy, uživatelské požadavky, atp.),
- plány rozvoje okolních informačních systémů (např. ostatní IS resortu MF atp.),
- plány výrobců SW na další rozvoj a podporu produktů využívaných v IISSP,
- trendy na trhu a „best practice“ z jiných projektů.

9. Řízení dodavatelů

Řízení dílčích dodávek je plně v kompetenci **Dodavatele podpory**, který je zodpovědný za přenesení podmínek a parametrů podpory produktivního provozu IISSP a rozvoje IISSP na případné subdodavatele.

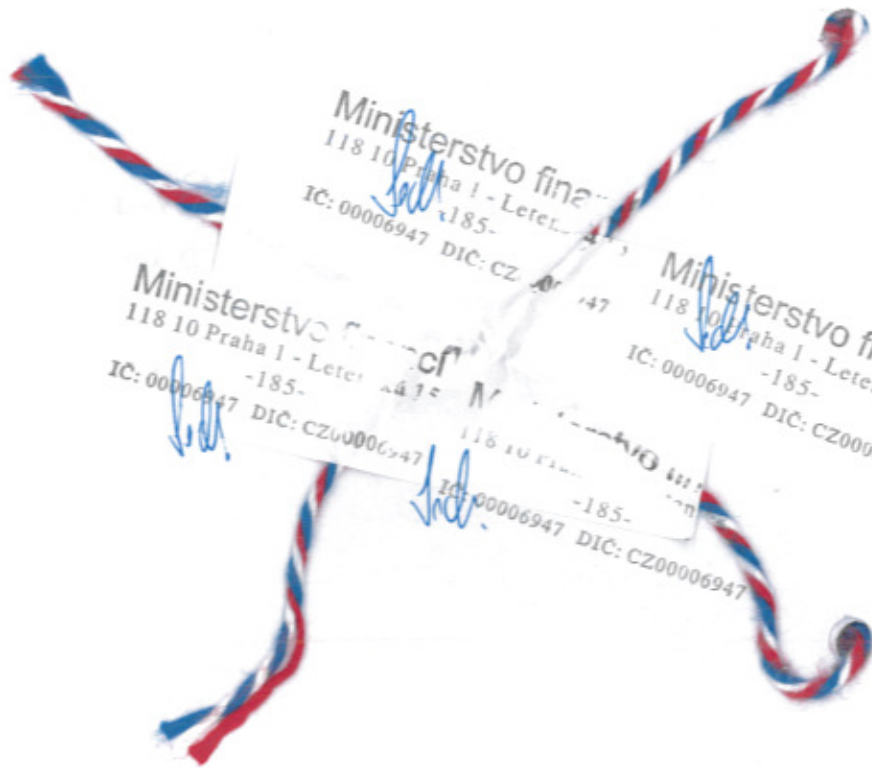
Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 0.3
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 10. 2. 2016

V kontextu smluvního zajištění podpory produktivního provozu IISSP a rozvoje IISSP se nepředpokládá, že by si MF najímalo dílčí dodávky samostatně a separátně od „Smlouvy“ s **Dodavatelem podpory**.

PŘÍLOHA Č. 8 – SMLOUVY – PROVOZNÍ DOKUMENTACE

(tvoří pevně nesvázanou přílohu – CD, které bude poskytnuto při podpisu Smlouvy)





Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská
-185-
IC: 00006947 DIČ: CZ 00006947

Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská
-185-
IC: 00006947 DIČ: CZ00006947

Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská
-185-
IC: 00006947 DIČ: CZ00006947

Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská
-185-
IC: 00006947 DIČ: CZ00006947